

2010年度 博士課程後期 学位論文

省察的実践からみた認知症介護の困難性理解

Understanding difficulties in caring for people with dementia
from reflection about care activities

横浜国立大学大学院 環境情報学府

環境イノベーションマネジメント専攻

責任指導教員： 安藤 孝敏 教授

学籍番号： 00TE003

堀 恭子

KYOKO, HORI

2011年3月

横浜国立大学附属図書館



12458972

目次

内容	頁
1. 問題と目的	1
2. 研究の視点「省察的実践」	5
3. 研究方法の検討	8
4. 倫理的配慮	10
5. 研究Ⅰ	
(1) 研究の目的	11
(2) 研究方法	11
(3) 結果	17
(4) 考察	20
6. 研究Ⅱ	
(1) 研究の目的	28
(2) 研究方法	28
(3) 結果	32
(4) 考察	37
7. 研究Ⅲ	
(1) 研究の目的	40
(2) 研究方法	40
(3) 結果	43
(4) 考察	46
8. 総合考察	48
9. 結論	52
10. 本研究の限界と今後の展望	53
引用文献	54
謝辞	56

問題と目的

1. 問題と目的

急速に進行する高齢化と共に認知症高齢者数の増加が予測されている。平成 18 年厚生労働省の「介護施設などのあり方委員会」によると、2002 年約 150 万人の認知症高齢者が、2025 年には 320 万人を超えるとの推計（厚生労働省、2006）が報告されており、認知症は超高齢社会のわが国において、大きな課題のひとつである。このような中、看護師として鎌田（2002）は、認知症高齢者の介護（以下「認知症介護」という。）は高齢者介護の主役になっているといっても過言ではないと述べている。筆者は介護者のための心理相談室カウンセラーであるが、相談内容のほぼすべてが認知症介護にまつわるものであり、認知症介護問題の多様性と難しさは実感でき、特に持ちかけられる相談には介護者の感情にかかわる訴えが多いことから、認知症介護の理解には疾患によっておこる身体的障害と共に、認知症患者と介護者の間に起こる相互作用の視点を踏まえた理解が重要ではないかと考えるようになった。これが本研究の原点である。

本研究に先立ち、認知症の理解や認知症介護について、探索的文献検討を行った。

まず、臨床医学分野において、竹内（2005）は認知症患者に対して「一人の人として」統合的にアプローチしていくことの大切さを強調しており、長谷川（1999）は具体的な支援策を示すことのできる身体的障害を比較例として提示しながら、問題が目に見えにくく、求められる具体的・直接的な支援方法がわかりにくい認知症介護の難しさを述べている。さらに、精神科医として医療と福祉の両面から認知症介護にかかわりを持つ小澤（2005）は、認知症は病気であるが、この病を生きる生き方は百人百様であると説き、「認知症の行動・心理症状」についてその個別性・多様性理解の重要性と、「認知症の行動・心理症状」は医学的には副産物とみなされてきたが介護を考える上ではむしろ主対象と考えられると述べてその背景理解の重要性を強調している。臨床心理学分野では、英国のキットウッド（Kitwood, T., 2005）が、認知症介護は、医学モデルに基づいた身体介護とは大きく異なっており、認知症介護に重要なのは「認知症の人を“他者との関係性の中で生きる一人の人”として理解すること」であると説いている。

調査研究では、川口らが行った認知症介護をする施設職員の認知症高齢者に対する評価と認知症高齢者の実際の能力についての量的調査(2002)において、「介護職員は認知症高齢者の記憶能力は過小評価し見当識能力・認知能力・判断力は過大評価するというラベリング効果が見られ、介護職員の知識としての病態理解と、実際に介護している高齢者の状況理解は直接つながりにくい」結果を得ている。このような現象について前述の小澤は、「介護現場における認知症ケアについての検討が行動面からの分析に留まりがちである」と指摘、その理由として認知症高齢者を支援する、という一方向の視点のみが強調され、援助者が認知症高齢者から受け取っている「何か」についての考察を欠いているからではないかと述べている。以上の文献検討より、認知症介護において「認知症の人を、言動の背景も含めて統合的に理解し、その理解を支援につないでいくことが求められる」難しさが明

らかとなりその難しさから生じる介護の質の問題と介護者の感情面への影響、とりわけ介護者のストレスが予測され、実際の介護場面への検討が重要であると認識された。

ここでもう一度日本の高齢者介護について考えてみると、2000年から介護保険制度が導入され、高齢者介護は身内が行うものから、介護を受ける高齢者がサービスとして選ぶものへと変化し、その結果、高齢者は施設入所の場合だけでなく在宅で介護を行っている場合でも何らかの介護サービスを受ける機会が増加した（厚生労働省,2007）。介護保険制度導入に先んじて1986年に公的資格を得た「介護職」は、介護の専門職として認められるようになったが、専門職としての歴史は20年余とまだ浅く、さまざまな問題が生じている（厚生労働省,2004）。そこで介護職員の認知症介護における心理・行動プロセスに焦点を絞り、さらに検討を行った。

茂木（2007）は認知症介護の困難性に着目して介護職員が「認知症の行動・心理症状」に直面した際の対応について面接調査を実施している。特に注目すべきは「介護職員は認知症高齢者を理解し向かい合いたいと思いつつも業務に追われ、行動問題に対処する方法を考えてしまう」と報告されている点である。茂木は職員が行動問題に対処しがちな原因を業務体系のゆとりや教育プログラムの内容に求めており、介護職員が受けている影響については触れていない。

松山ら（2007）の量的アプローチでは、介護職員が「認知症の行動・心理障害」をとらえる視点と構造を明らかにしたが、この研究においても、職員の意識構造は介護職員から認知症高齢者への一方向の観点で捉えられており、茂木同様、介護職員が受けている影響についての言及はない。

堀毛ら（2006）は、介護職員の認知症高齢者に対する性格・感情認知と介護・対処方略との関連について量的と質的方法を用いて分類し、介護職員が「認知症高齢者がどういう人かより、対応がしやすいかどうかの方を参考に」実際の介護を行っている姿を明らかにしている。結果を受けて堀毛らは、症状から対応する医学的知見と個別ケアを重視しがちな福祉的知見の中間に立つ立場として、心理学的側面からの研究成果を取り入れていくことがこれからの認知症介護にとっての重要な課題のひとつであると結んでおり、この点に関して、筆者は同一の見解をもつ。しかし、論文に記述された結果において、職員と認知症高齢者との関係性から生じると考えられる要素「攻撃・協調」などが見られるにもかかわらず、論文では介護職員が受けている影響についての言及はないことから、筆者は心理学的成果の中には双方向的な相互作用の視点も含まれるべきではないかという見解を見出した。

また長谷川（2008）は心理学的側面の「感情」に焦点をあて、「感情労働」の視点から介護を検討しており、「感情労働という概念を提唱したホックシールドは感情労働が他律的に感情管理を強要している点に労働疎外的な問題点を見出しているが、自律的に感情管理を行う場合も精神的な疲労がかかる」と指摘し、感情労働には自分以外のものから感情の

コントロールを強要されストレスを感じる場合と自分自身の内側から感情を律しようとして（コントロールしようとして）精神的疲労感を増す場合があるとして感情労働概念の再定義と拡張を主張している。さらに介護援助行為にはホックシールドが感情労働職の特徴として提示している以外の要因、対象者と長期継続的に関係性をつくっている、身体に直接接触する、介護労働に課せられている感情規則以外の目的すなわち介護の理念の存在、対象者が何らかの問題を抱えている、などが深く関係していると説明しており、介護職の感情管理の困難性を説明している。長谷川の見出した知見に筆者は賛成しうるが、長谷川の知見は感情管理という点において介護職の抱える労働困難性を分析し、あくまで「労働」という社会学的視点であるべき姿の方向性を示したものであり、実際の介護における相互作用について心理学的側面から明らかにされたものではない。

心理援助の専門職になる上で、コーリーら（Corey, M. S. et al., 2005）は、援助者、被援助者間の相互作用理解の必要性を説いている。介護を対人援助職とし認知症介護場面は認知症高齢者と介護者をはじめとする環境の相互行為であるという視点で捉えると、介護される側（認知症の言動）を心理的な観点から理解すると同時に、介護され介護するといった関係性の中で介護する側に起こる心理・行動プロセスをも知ることは、介護の質向上のためにも介護者のメンタルヘルスのためにも重要であるといえよう。しかしコーリーらは心理的援助について述べており、介護職の援助場面について心理学的側面から明らかにしたものではない。

そこで実際の介護場面について心理学的側面から相互作用の視点をもって研究し知見を得ることが必要ではないかと考えた。

心理学領域で相互作用説と呼ばれるものは、少なくとも二つの異なる立場が含まれており、一方は人間性や社会秩序はコミュニケーションの産物であると考えた立場、もう一方は人間の行動説明に際し人の内的要因と外的要因の併存的あるいは複合的な影響性を重視する立場である。筆者は後者の立場をとっており、このような立場はさらに、人の要因と状況要因が一方向的に行動に影響することを意味する機械論的相互作用と、人、状況要因、行動のそれぞれの間にも双方向的な影響関係が存在することを意味する力動的相互作用があるとされ（堀毛、2003）、援助関係においてはこの力動的相互作用の視点を持って理解することが適当ではないかとの考えに至った。人間の行動説明のための相互作用論のルーツの一つとなったレヴィンの「場の理論」では、「人間の行動の原因を人と環境が相互に作用しあう全体の状況である」と説明しており、ここでいう状況は客観的事実としての状況ではなく、個人が知覚した心理的事実としての状況（心理学的場）を意味していると述べている（池上ら、2010）。筆者はレヴィンの場の理論をそのまま認知症介護の場にあてはめ、「介護職員が知覚した心理的事実としての状況」から力動的相互作用の視点を持って、認知症介護を理解していこうと考えた。

介護が対人援助場面であることを考えるとバイステック（Biestek, F.P.）の相互作用論も

参考になると考えた。バイステック（2010）はケースワークにおける援助関係における相互作用を二つないしそれ以上のエネルギー源が互いにエネルギーをやり取りすることであると定義し、援助関係はクライアントとケースワーカーとの間の態度と情緒によるやり取りであり、援助関係では、態度と情緒による力動的な相互作用が生まれるのだと述べている。さらにこの相互作用は実際には援助者（ケースワーカー）と被援助者（クライアント）が互いに響きあうようにして進んでゆく活気に満ちたやり取りであるとも述べており、レヴィンの力動的相互作用の考え方と共通するものと考えて、レヴィンの「場の理論」を基本的な視座としながら、バイステックが具体的な援助関係についての考察を参考にしながら、認知症介護の場を分析していこうと考えた。

そこで本研究は、「介護職員は認知症介護をどのように実践し、心理的事実としての状況を体験しているか」というリサーチクエスションのもと、介護職員の認知症介護に対する理解を深める為に、介護の場を認知症高齢者と介護サービスを提供している介護職員をはじめとする環境との間に力動的相互作用が生じると捉え、介護職員が働く場で実践し体験していること、一人ひとりの介護職員の意識に上る、人との関わりや出来事がどのようなもので、意識に上ることは互いにどのように影響しあっているかを、力動的相互作用の視点を持って明らかにしていくことを目的とする。

研究の視点「省察的実践」

2. 研究の視点「省察的実践」

本研究は、「認知症介護に携わる職員は介護をどのように実践し、心理的事実としての状況を体験しているか」というリサーチクエスションのもと、「認知症介護に対する理解を深める為に、介護職員が働く場で実践し体験していること、一人ひとりの介護職員の意識に上る、人との関わりや出来事がどのようなもので、意識に上ることは互いにどのように影響しあっているかを、力動的相互作用の視点を持って明らかにしていく」目的を持ち行うことはすでに述べてきた。

しかしそもそも実践や心理的事実としての状況体験といった複雑・不安定かつ不確実な現実の中の問題をいったいどのように捉えどのように分析するのか。また実践や心理的事実としての状況体験を捉えることにどのような意味があるのか、という問いに対してショーン (Schön, D.A., 1983) の「実践的認識論 (practical epistemology)」を参考に考えてみたい。

ショーンは 1930 年、アメリカ合衆国ボストンに生まれ、長じて楽器 (クラリネット) 演奏を学んだ後哲学を専攻し、デューイの探求の理論 (論理学) をふまえた実践的な意思決定過程に関する博士論文をまとめている。1950 年代後半からは、アメリカのコンサルティング企業のスタッフとして大企業や政府機関から委託された技術革新と組織過程を中心とする調査研究とコンサルテーションを進め、さらにアメリカ商務省において技術革新とアメリカの産業に関する研究を行うが、これらの活動から「中央から」の改革困難に直面し、野に下り技術革新と社会組織に関する調査とコンサルテーションを行う NPO を主催し研究と実践を進めた。1972 年には MIT (マサチューセッツ工科大学) の建築・都市計画専門職大学院の客員教授として招かれ、1974 年からは正規の構成員となった。この時期のショーンは大学の教育改革に関わる実践と研究に取り組み、博士論文研究における「反省的思考」を実践的認識論へと発展させ、その実践的認識論のフレームを中核にすることによって「省察的実践家」の概念は提起されたといわれる。これらの時代背景として 1980 年代のアメリカ社会があり、当時のアメリカでは、テクノロジーの飛躍的な発展と複雑化する多文化状況、経済不況の中で、専門家と社会の関係が厳しく問われていた。Schoen が「省察的実践家」の概念を提起するいきさつを佐藤・秋田は解説して以下のように述べている (2007)。『発展する生命科学を基礎とした医療と倫理の関係、訴訟の急増の中での弁護士、クライアント、社会の関係、専門分化していく技術者に依存する企業経営と経営コンサルタントの果す役割、学際的研究によって起こる専門領域の広がり、境界の曖昧性と大学教授の役割、精神的危機に対応して普及した心理カウンセラーの役割、過去にはなかった複合的かつ複雑になった教師の役割など、専門家の仕事に責任と倫理が問われるようになったのである。社会が複雑化し、社会や人間に関わる専門家の仕事 (実践) は越境性と複合性が求められるようになり、知識と技術の上に立つ「科学的・合理的」な捉え方だけではその実践を捉え評価することが困難な職種が増加していったのである』。このよう

な時代背景の中でショーンは二つの専門家像を対比させて論じている。一つ目は自然科学を基礎として発展してきた「技術的熟達者」モデルである。このモデルでは、人間の実践（専門性）の基礎は科学的知識に裏打ちされた技術的合理性（technical rationality）にあり、問題は科学的手法によって解決可能であると考えられた。技術的熟達者（専門家）にとっては問題と解決の方向性は明白であり、専門家の智慧や実践とは問題の原因を科学的・技術的に検討し最も有効な解決方法を導き出し実行することであった。しかし、現代、特に 1960 年代以降、対象とする現実が複雑・不安定かつ不確実であるような問題が特に人間・社会を対象とした分野で増大し、これらの問題の解決を迫られた「技術的熟達者」は、問題およびその解決の方向性は明白であるという「技術的熟達者」モデルでは当たり前であった前提が崩れ、問題解決という社会からの要求に応えられていないという批判にさらされることになったのである。例えば道路建築を例にとると、強度基準を満足する道路やその周りの建物建築ということについては「技術的熟達者」モデルで応えることができたが、道路建築による近隣住民の生活への影響について応えるまでの十分な用意がなかったのである。このような新たな問題・状況への理解と対処といった点での専門家の能力についてはこれまでとは違った実践の認識論について検討する必要があるとして、ショーンは二つ目の「省察的实践家」モデルを示したのである。ショーンは「省察的实践家」が複雑かつ不確実・不安定な状況の中で、「技術的熟達者」が求められた伝統的な問題分析的技術だけでなく、「望まれる未来をデザインし、それをもたらす創造的な方法」による統合的な技術を求められており、現実の中で解決すべき問題そのものを設定することも求められていると論じた。省察的实践においては、行為がおこなわれている最中にも意識はそれらの出来事をモニターするという省察的洞察をおこなっており、そのことが行為そのものの効果を支えていると考えられたのである。

ショーンの「実践的認識論」は、人間や社会を対象とした新しいジャンルの実践家達が自分たちなりの実践の知を創造していこうとしていったことと、社会貢献への説明責任を果たすという社会からの要請を受けて、徐々にリアリティを持つようになったといえる。前述の佐藤らはショーンの「実践的認識論」の一部を翻訳・解説する中でショーンの功績について『実践の流動性と複雑さ、その重さに耐えうる探求・研究実現の糸口を、専門家の実践の中での思考・行為・判断に探り、さらに実践の展開と実践の中に省察を拘束している組織的・認識論的な構造の解明を進めつつ、新しい探求としての知の実現可能性をさぐるようとしたのである。』と評価している。

筆者もこの論に同意し、「介護職員にとって認知症介護に関する問題はその存在が感じられているのか、もし問題が存在するとしたらどのように問題は設定され、注意を払われているのか」を分析することが、介護職員の認知症介護実践を捉えることになるのではないかと考えた。さらに、ショーンは自著の中でいくつかの事例の分析を試みているが、その分析は常に二重の構造からなり、一つは実践の内部で働く思考をプロセスに

即して解明し構造的に捉えようとする内在的・探求的なアプローチであり、もうひとつはそうした探求の発展を制約し抑制する構造への批判的な検討である。ショーンの行った分析における二重の構造は、以下の「省察の中の実践」のプロセスを体現していると考えられる。すなわち実践者（専門家）にとって解決されないでいる問題があり、その問題に対して①解決されないでいる状況下での問題設定の仕方（フレーム=枠組み）を明らかにする（**appreciation**：評価）、②フレーム転換と状況の再定義を行い、新たなフレームのもとで問題に取り組み（**action**：行為）、③行為の帰結を明らかにする検証を行う（**frame-testing experiment**：再評価）、さらにこの実験を経てわかってきたことを確認しながら必要に応じて状況のフレーム転換を再度行う、というように評価、行為、再評価という段階を経てらせん状に進展する「省察的実践」のプロセスである。

本研究の目的をこれらショーンの「実践的認識論」に照らしてみると、認知症介護に携わる介護職員が認知症介護についてどのようなことに注意を向け、どのように注意を払おうとしているのかを探求することは、ショーンの実践的認識論の中で論じられている専門家としての実践の中核である問題の設定の仕方を明らかにする「評価」に、さらにおおのの職員が実践の内部で働かせている思考を解明し構造的に捉えることや実際の介護場面を知ることは「行為」に、職員の探求の発展を制約し抑制する構造についての検討は「再評価」に目をむけ介護職員の認知症介護に対する理解を深めると考えた。したがって、介護職員の認知症介護を、評価：問題設定の仕方、行為、再評価といったらせん状に進む省察的実践として介護として捉え、分析することで、実践や心理的状況としての体験を力動的相互作用の場として理解することができるのではないかと考えた。

研究方法の検討と倫理的配慮

3. 研究方法の検討

リサーチクエスチョンおよび研究目的を研究の視点に照らし、研究方法を吟味した。研究の重要な視点となる実践のあり方は、それぞれが特徴を持った個人と個人、または個人と場の関係の中に、つまり文脈の中に立ち現れるといえよう。量的研究方法を採用する場合、実践・体験の内容を初めから定義という形で固定してみることになり、さらに個人差や文脈の影響を排除する方向へランダムサンプリングを行う推測統計学を用いて、一般的な法則の発見や仮説の検証を目的とすることになる。従って本研究において量的研究方法を単一的に用いることは適当ではないと判断した。また、本研究の課題である「介護職員が実践・体験していることの構造を心理学的な視点から明らかにする」研究において、学問的検討の蓄積が少なく量的な検討が存分になされていない現状も考慮して、質的研究法を用いることとした。

質的研究法を用いるにあたり、研究に広義の科学性を担保するための具体的方法をさらに吟味した。西條（2005）は質的研究の科学性について、「知見が信用に値すること、すなわち研究が信憑性のある構造であること」と述べ「研究が信用に値するということは、知見が恣意的に導き出されたものではないと指し示すことができることであり、このことは、質的研究における研究者の主観や解釈を活かすという側面と、矛盾するものではない」と説明している。筆者もまた同様の考えを持っており、論文に広義の科学性をもたせる手段として、知見がどのように導かれたかを明示すること（以下プロセスの可視化という。）、その結果として読者に反証可能性を与えることの2点ではないかと考えた。西條は、論文の科学性は、条件統制ではなく条件開示を徹底することにより担保されると述べているが、西條の言う条件開示とは「論文構造化に至る軌跡」を残す、すなわち研究プロセスの可視化であると考えられるからである。

また、結果の分析や考察に際して重要な観点になると予測されるボス（Boss, P.）の「曖昧な喪失（Ambiguous Loss）」について、ここで述べておきたい。ボスは移民コミュニティで育った家族療法家である。生い立ちとその職業的観点から、大切な人との別れ（喪失）における曖昧性について論じている。南山（2003）は、ボスは「家族問題」研究、とりわけ「家族ストレス(family stress)」についてその認知要因に焦点を当て、家族や恋人などの親密な関係において経験される別れ（喪失）について研究を行っており、研究対象は、戦争の行方不明兵士、テロや天災による被害者の家族や親密な関係にある人々、夫婦の不和、離婚や再婚、養子縁組、移民などによる親子関係、さらにアルツハイマー病患者や慢性精神病患者の家族など多岐に渡っていると述べている。ボスは“*Ambiguous Loss-Learning to live with unresolved grief*”（Boss, P.南山浩二訳, 2005）の中で、あいまいな喪失とは一人の家族成員の身体的あるいは心理的存在に曖昧性がある状況と規定している。身体的存在とは現実の物理的な存在を示しており、心理的存在とはその家族成員が（たとえ物理的に不在であったとしても）情緒的にその存在を認識するかどうかである。ボス

はあいまいな喪失には2類型があり、第一のタイプは身体的には不在であるが、心理的には存在していると認知されることにより経験される喪失であり、例えば戦争や誘拐・災害などによる行方不明家族、成人した子どもの独立、高齢者の老人ホームへの入所などが例として挙げられている。第二のタイプは物理的には存在しているにもかかわらず、心理的には不在と認識されることにより経験される喪失であり、アルツハイマー病や他の認知障害、慢性精神疾患、依存症、仕事への過度のコミットメントなどにより、意思の疎通がままならないと感じられる例などがそれにあたる。留意すべき点は、いずれのタイプの喪失も日常のありふれた状況においても起こりうるものであるということである。「あいまいな喪失」という状況をボスは「家族境界の曖昧性」と説明し、こうした家族の認知や対処に影響を与えるものとして家族内外の文脈を挙げている。家族外部の文脈とは、家族のコントロールを越えたものであり、文化、歴史、経済状況、個人の発達段階などがそれにあたる。家族内部の文脈とは家族がコントロール可能なもの、変更可能なものであり、構造的、心理的文脈や家族が内面化している価値観や信念体系などがそれにあたる。ボスはアルツハイマー病患者の介護者におけるあいまいな喪失を論じている (Boss, P. et al., 1990、Boss, P.& Kaplan, L., 2003)。ボスはあえて家族介護者に焦点を当てて論じているが、職業として行われる認知症介護において、ボスの説明している「あいまいな喪失」経験が生じているのか、生じているとしたらその経験に影響を与えるものはどのようなものかについて、留意して考察していくことにした。

4. 倫理的配慮

筆者の所属する大学院内で倫理的配慮に関し検討後、「認知症高齢者を介護する職員への心理的援助を検討する」という研究の趣旨と、調査データに関する守秘義務、プライバシーの保護に関しての倫理要項を施設の母体である社会福祉法人理事、事業所管理者に文書と口頭で説明し研究活動に関しての了解を得た。また、事業所管理者を通じて本研究者がインタビューとともに参与観察目的で介護サービス提供がなされている場を見学することにつき、文書と口頭で説明をしてもらい、職員からの承諾を得た。ただし、通所型デイサービス事業所においては、以前より調査対象として協力を得ており、説明は口頭のみでよいと法人理事より指示されたので文書は出さず口頭のみで行われた。参与観察またはインタビュー初日に、筆者より再度インタビューをICレコーダーに録音させてもらうことも含めて協力の承諾を得た（資料 P.6,7 参照）。

また、論文としてまとめ発表するにあたり、調査協力者個人名はもとより、事業所の所在地、事業所名などが特定されないように配慮した。

研究 I

通所型介護サービス：
認知症デイサービスにおける認知症介護

5. 研究Ⅰ：通所型介護サービス（認知症デイサービス）における認知症介護

（1）研究の目的

認知症介護に対する理解を深めるために、介護の場を認知症高齢者と介護サービスを提供している介護職員をはじめとする環境との間に力動的相互作用が生じる場と考え、介護職員が働く場で実践し体験していること、一人ひとりの介護職員の意識に上る、人との関わりや出来事がどのようなもので、意識に上ることは互いにどのように影響しあっているかを、力動的相互作用の視点を持って明らかにしていく

Schön, D.A.の行為における省察（Reflection in action）を踏まえて、認知症介護に携わる介護職員が、認知症介護についてどのようなことに注意を向け、どのように注意を払おうとしているのか、また職員の探求の発展を制約し抑制する構造についての検討を行うことを目的とする。

さらに用いる研究方法について、得られたデータが信頼に足るものかどうか、採用された方法は研究の目的に照らして妥当かどうか、など評価することも目的とする。

（2）研究方法

1. データ収集

1-1 調査対象

我が国では、介護サービスを受ける人のおよそ7割が在宅で、在宅高齢者の多くはデイサービスを利用しているという厚生労働省の報告（2006）に基づき、本研究では、通所型介護サービス（以下デイサービスという。）、中でも認知症デイサービスを行っている事業所を対象とした。対象は規模が小さく職員全員に面接調査ができ、対象者一人ひとりの実践と、対象事業所全体の構造と人間関係の力動的相互作用が分析可能なところを選択した。

職員は6名で全員が女性、1日の最大受け入れ利用者12名である。職員の勤務は月曜日から土曜日のうち交代で1日4名体制。職員の内訳は管理者1名、リーダー1名（以上社員）、4名の介護職員（非常勤）であり、職員の属性は以下の通りで、各職員に便宜的にアルファベットを振った。

1日の職務は8時30分から30分弱の打ち合わせに始まる。9時から職員が手分けして2台の乗用車で利用者を迎えに出発し、残った職員は利用者到着までお茶やお絞り等の用意をする。順次到着する利用者を迎え入れ、靴の履き替えや荷物の預かり、メディカルチェックなどを行う。午前は入浴時間に当て、入浴担当でない職員が入浴前後のトイレ誘導や身づくろい、入浴以外の時間は休憩や利用者一人ひとりの好みに応じた活動援助を行い、昼食となる。記録担当者はメディカルチェックと様々な記録を行う。昼食後、口腔ケアを行い、全員でレクリエーション活動を行い、15時前後を目安としておやつ時間となり、おやつ終了後体操をして利用者の帰宅となる。利用者が順次帰宅する間、送迎に関わらない職員は、その日の入浴担当は浴室およびケアルーム清掃と洗濯を行い、戻ってきた職員が

そろったところで、その日の反省を行う。

1日の記録係りは1名、送迎担当は2名、お風呂担当は2名、午後のレクリエーション担当は1名となっており、記録担当ができるのはA,B,C職員に限られていた。

表1 職員属性

職員	年齢	職務内容	介護経験年数
A	49	管理者・常勤	16年9ヶ月
B	44	リーダー・非常勤職員	4年9ヶ月
C	50歳代	非常勤	5年10ヶ月
D	40歳代	非常勤	4年10ヶ月
E	20	非常勤	10ヶ月
F	46	非常勤	4年1ヶ月

1-2 データ収集

一般に質的研究における洗練の方向性は、量的研究において母集団から多数のサンプルをランダム抽出し実証化していく方法と大きく異なっている。質的研究においては、研究対象となる現象や特徴、行動などを典型的に体現するごく少数の対象を抽出し、そうした少数の対象のサンプルについて、サンプルそのものだけでなく、それぞれのサンプルを取り巻くさまざまな環境/状況要因や、そのサンプルの歴史なども含めた多重な文脈の濃厚な記述を行うことで研究の妥当性を保証していく（川野，2007）。多重な文脈の濃厚な記述（以下分厚い記述という。）をデータとして収集するための適当な方法が吟味された。

筆者は、認知症高齢者が帰宅願望を表出した際、認知症高齢者と介護職員に起こる一連の事象を捉える自由記述の質問紙を用いた調査を経験している。しかし、この方法では介護職員の体験が本人の興味や関心において描かれてしまい、研究課題にそった質問によってデータの厚みを増すことができない限界が明らかになった（堀・安藤・芳川，2007）。これらの限界を遠ざけるため調査方法としてインタビュー法を用いることとした。本研究の目的が介護職員の体験をそのまま収集するというに置かれているため、質問項目をあらかじめ設定する構造化、半構造化インタビューは妥当ではないと判断された。非構造化インタビューを用いることにし、やまだ（2006）のマイクロアナリシスを参考にすることにした。やまだは、インタビュー法について、対話的に話を聴く人間科学の基礎的方法と位置づけた上で、インタビューはニュートラルな存在ではありえず、アクティブな相互行為を行う参加者であり、インタビューイの語りは固定的に存在していた既存のもの（object）ではなく、インタビュー状況の中で共同生成的に生み出された生きもの（lives）であると説明している。従ってインタビュー行為はそれ自体が貴重なナラティブ研究の対象であると同時に、常に省察的に研究されるべき対象でもあると注意を促している。そこ

で、インタビューイがインタビュアから語りを規制されることなく、自由にインタビューイ自身の内面から引き出された項目（以下自由連想項目という。）について語るができる方法として、内藤（2004）の PAC 分析の面接法を用いることにした。PAC 分析は、個人別態度構造（Personal Attitude Construct）の略称である。まず与えられた教示文によって被検者自身が自分の考えや感情を調査者の影響がない状況で展開する。この事前データをもとに個人の態度構造として分析し、その結果をインタビューイに示してインタビューを行い、その語りを引き出す方法である。また、内藤は「PAC 分析面接法においては、個々の自由連想項目については内容に気づいて開示を避けることができたとしても、多重解析によって析出される構造までをチェックすることは困難である」とも述べており、インタビューイの内面をより深く反映したデータとなることを期待して採用した。

さらに、対人援助職における相互作用についての文献検討で、コーリーらが援助される人へと同様にあるいはそれ以上に援助する側の心理状況、特に感情と、その心理状況・感情の結果として援助している側の言動に注意を払う必要があると述べていることから、介護する関係性の中で介護職員の内面に起こる感情の理解が重要と考えられたので、介護職員がどのようなことを印象深く感じているのかについてのインタビューデータを補足することにした。筆者が観察可能な範囲の出来事で、介護職員が印象深く感じたことについて記述してもらい（図 1）、PAC 分析面接法によるインタビュー項目の補足として用いることとした。筆者は前述の自身の調査で、印象深い出来事を記述してもらうという方法は、職員と認知症高齢者、その周りの人々や状況が作り出す場面がどのように構成され、職員がそれをどのように捉え、どのように対応するのか、を一連の流れとして捉えるために有効な手段であることを経験している。しかし、記述だけのデータは、記述をする人の興味関心において描かれてしまう限界も明らかになったので、この点を補うためにこの記述データについての感想を聴くというスタイルのインタビュー方法を用いることにした。この方法は、インタビューイ自身が記述した内容について聴くと同時に、同じ出来事が 1 ヶ月後のインタビュー時にはどのように感じられるかも聴くことができ、データをより複層的に収集できると考えた。

研究の視点で述べた省察的実践家の知を支える鍵概念として「行為の中の知（knowing in action）」「行為の中の省察（reflection in action）」「状況との対話（conversation with situation）」が挙げられている。このうち「行為の中の知」は、対象を知ることであり、例えば綱渡り芸人の綱の上での進み方や楽器演奏時の感触などのように、日常活動の中に埋め込まれた、あるいは活動を行う対象の中に埋め込まれた無意識の知であると、Polany, M. のいう暗黙知をひいて説明されている。福島（2008）は、暗黙知を知る手段として、例えば聞き取りと参与観察を例に挙げ、複数のメディアを多角的に利用することとそれを時間軸の中で長期的にとらえることとしている。そこで暗黙知という視点からもインタビューイ（介護職員）の語りをより深く理解し、考察に役立てるために、実際のイン

タビューの前に参与観察を行い、インタビューで得られたインタビューイ（介護職員）の語りを、心理的構造分析の観点から深めることができるよう工夫することとした。

お名前 ○山 △子

No. _____

日付	ご利用者の様子・ 言動	あなたの感じたこと・ 考えたこと	あなたの取った 言動	ご利用者の変化・ あなたの感想
○月○ 日	A様昼食時まだ残っ ていて食事が進んで いない (以下省略)	食事を終わりにした方が よいのか迷ったので、前 回の申し送り通りやっ てみようと思った。 (以下省略)	左耳から大きな 声で「おなかはい っぱいですか」と 聞いてみた (以下省略)	「もう一杯で食べられ ないよ」とおっしゃり 会話が成立。うれしか った。 (以下省略)

図1 「印象深かった出来事」記入用紙（例）

調査は2008年6月から8月にかけて行われた。6月中旬から下旬2週にわたって合計6日間参与観察を行い、7月中旬の1日夕刻同施設で行われた傾聴ボランティア講習会に招かれ見学し、8月第1週の3日間でインタビューを行った。

データ収集は、まず、参与観察から開始した。インタビューの約1カ月前、筆者は6日間、8時30分から18時の間、職員の指示に従い、送迎やフロア準備・片付け、屋内外活動の補助など行った。毎回昼食は代金を支払って利用者・職員と同じ食事を頂いた。気づいたことをメモに残し、利用者別、職員別、フロア全体として記録した。参与観察開始時に介護職員に、年齢、現事業所を含む介護経験：職種・常勤非常勤・年数、持っている資格、介護職についたきっかけ等の項目からなる簡単な質問紙（資料P.1参照）を渡してインタビューまでに記入してもらうよう依頼した。

PAC分析によるインタビューに必要な作業は、参与観察の期間を使い行った。本研究では、介護職員の負担軽減を目的としてパソコンソフトPACアシスト20070801（土田、2007）により、インタビューイからのデータ入力とその後のデータ処理をパソコン使用により行った。職員に「仕事について思っていること・考えていること、自分の役割」などについて言葉や短文（以下、項目という。）を思いつくままコンピューターに入力してもらう。その回答結果は、クラスター分析により項目間の類似度と重要度を表す樹状図（図2、以下デンドログラムという。）として表記される。インタビューでは筆者が、デンドログラムの表す意味について説明し、職員の感想を聴くという手順でデータを収集した。

また図1に例を示した介護職員が印象深く感じたことについての記述は参与観察が行なわれた間の出来事を記入しておいてもらい、インタビュー時に持参してもらった。

インタビューはまずデンドログラムを提示して行い、引き続き記入しておいて貰った印象深かった出来事について話を聴くという手順で行われた。インタビューにおける質問は、

構造を捉えるために有用と判断しラダリングというインタビュー法を用いた。ラダリングの手続きは、より抽象度の高い概念を尋ねる質問「それは何と関係がありますか?」「どうして(何のために)そのように思われますか?」等と、「具体的にはどういうことでしょうか」などより具体的な下位概念を尋ねる質問からなる(川野, 2007)。これらの質問はインタビューが語った内容に限って行われ、インタビューから新たな項目・内容について尋ねることはなかった。このような工夫によって調査者の思い込みをなるべく排除し、かつ語られた事柄の関係性がわかるようにした。

インタビューは、参与観察の約1ヶ月後の3日間を使用し、職員の勤務時間終了後、施設の別室で行った。各インタビューは40分から2時間程度であった。

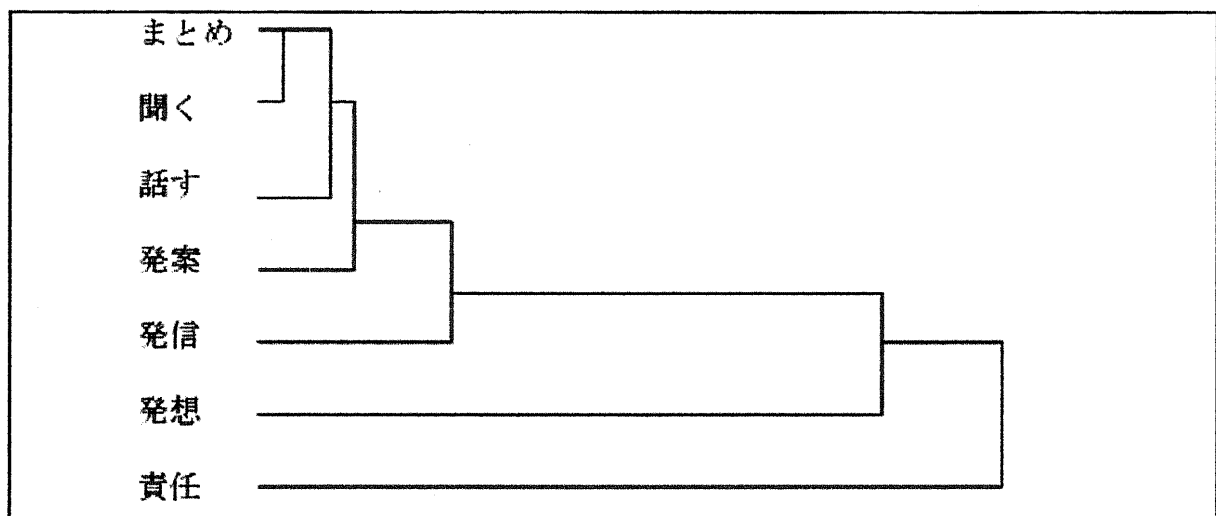


図2 デンドログラム(例)

2. 分析

質的研究にはいくつかのタイプがあり、その分析法も少しずつ異なっていると考えられる。いずれにしても統計的な分析とは異なり、マニュアルの指示通りにデータを操作すれば確実に結果が出るわけではなく、誰が行っても同じ結果を得られるわけでもない(能智・難波・川野, 2005)。したがって、本研究では質的研究法の中の何かひとつの分析方法を用いるというよりは、研究目的やリサーチクエスチョン、および得られたデータそのものに照らして、分析方法を吟味し、使用していきたいと考えた。分析においても、データ収集と同様、広義の科学性を保証するためにプロセスを可視化し、本稿読者への反証可能性を担保することが必要であると考えたため、分析ワークシートを用いることとした。分析ワークシートを用いる理由は、第1に多くのデータを整理し、概念抽出や概念をカテゴリーに統合していくのに適しているため、第2に分析の過程を可視化して本研究の分析手順や分析内容に対して論文読者からの反証可能性を保障するためである。

分析の手順として、録音したインタビューデータを逐語データ(以下テキストという。)

に起こし、全体を読み解き語りの流れをつかんだ上で、分析ワークシートを用いて、語りに含まれた感情やそこで表現されている概念を描き出した。これらの概念を表す分析ワークシートは、まず職員別に作られた。分析ワークシートがまず職員ごとに作られたのは、職員にはそれぞれ経験や職場での役割、性質などに裏打ちされた個性とも呼ぶべき考えや動きがあり、各職員の個性・利用者・環境の相互作用の結果形成される介護場面での関係を明らかにしたいと考えられたためである。使用した分析ワークシートは4行になっており、1行目は概念名、2行目は概念名の示す内容（概念の定義）、3行目は概念に組み込まれた逐語データ、4行目はカテゴリー化のためのメモであった（図3）。

概念名	まとめる
内容（概念の定義）	認知症デイサービスをまとめる
バリエーション	・まあやっぱり、この、認知デイをどうまとめていくか、はやっぱりテーマですし (以下省略)
メモ	システムをまとめる、システムの下位概念

図3 職員別分析ワークシート（例）

その後、6例の職員別分析ワークシートの概念を比較検討し、類似点、相違点を考慮しながら、全体を構成するカテゴリーとその関係、各カテゴリーを構成する概念同士の関係等、全体の構造を描き出す分析作業をおこなった。このように「個」から、「全体」構造への統合が可能であると考えたのは、個々の体験から抽出された概念が、一介護施設という、同じ場を共有している介護職員内で体験として完結しているという研究条件と、本研究者が参与観察で「場」と「介護者間の人間関係」を観察して得られたサブデータが、概念を統合していく上でのガイドの役割を持ち、その裏付けとなるとの判断からである。

職員別分析ワークシートはA職員から抽出された概念をサブカテゴリーとしてまとめ、さらにそれらサブカテゴリーを参考にB職員から抽出された概念を整理する方法で、すべての職員から抽出された概念を整理した。本研究では、介護を認知症高齢者と介護サービスを提供している介護職員をはじめとする環境との間に力動的相互作用が生じる場と考え、介護職員が働く場で実践し体験していること、すなわち一人ひとりの介護職員の意識に上る、人との関わりや出来事がどのようなもので、意識に上ることが互いにどのように影響しあっているかについてその構造を明らかにしていくものであることを意識して、概念分析ワークシートは、語られている内容の視点が誰から誰に向けられたものか、つまりどのような関係性の上に成り立っているかに着目して整理した。サブカテゴリーは更に内容を吟味しながらカテゴリーへとまとめていった。こうして全職員のインタビューデータから抽出された概念をまとめた後、認知症介護について語られた概念と、認知症介護以外の介

護について語られた概念を分け、再度カテゴリー別分析ワークシートを用いてそれぞれの構造が分かるように、概念・サブカテゴリー・カテゴリーへとまとめた。また参与観察時のメモをまとめて文章にし、分析ワークシートを用いて整理した。

カテゴリー別の分析ワークシートは3行になっており、1行目はカテゴリー、2行目はカテゴリーを生成するサブカテゴリーとそのサブカテゴリーの下位概念およびその下位概念の意味と最後にその下位概念を抽出した職員をアルファベットで表記した。3行目は構造モデル図作成のためのメモとした(図4)。

カテゴリー名	利用者
サブカテゴリー ・概念 —概念定義— (職員)	利用者を支える ・利用者を不安にさせない意義—介護職員が認知症利用者を不安にさせない意義—(C) ・1対1対応実現の難しさ(B)【ジレンマへ】 (以下省略)
メモ	利用者を共感を持って支える

図4 カテゴリー別分析ワークシート(例)

3. 構造モデル図

カテゴリー別分析ワークシートを参考に介護職員の介護について構造モデル図に表し、理解の一助とすることにした。各々のカテゴリーやサブカテゴリー・概念の関係性を表すために矢印を用い、矢印が指し示す方向で関係性を表すようにした。また、介護職員が自分自身や認知症高齢者(以下利用者という。)について述べたことについては、まとめて示すこととし、さらに認知症介護に関係している実践や体験の構造モデル図と、実践の中で起こっている力動的相互作用についてもその構造を明らかにできるようなモデル図を作成することとした。

(3) 結果

6人の介護職員の語りから抽出されたカテゴリー・サブカテゴリー・概念をまとめると、以下のようになった(カテゴリーを<>、概念を「」で表記)。

職員は、認知症である<利用者を支える>相手として認識しており、時に<支えることの双方向性>を感じ、<家庭へ帰っていく利用者>や<デイサービスシステムの中の利用者>に、<背反する思い>を持ちながら介護を実践していた。

認知症介護についてまとめると、図5のようになる。認知症である利用者に対して、意識の中で人や出来事に対する認識が繋がっていかない「認知症利用者の不安の意味」(C職員)を考え、だからこそ「不安にさせない意義」について意識し、いつも笑顔で接する

ことで利用者が自分をいい人だと認識するように「不安にさせない方法」をとり(C職員)、そういう利用者共感する自分を感じていた(C職員)。しかし認知症ゆえに嫌がるので「入浴の工夫」を実践(B職員)し、気持ちがいいでしょ、やって(洗って)貰っているんだからいいでしょ、と思いながら入浴を嫌がる利用者疑問を感じ(C職員)、また集団で介護をするので、認知症の状態が違っている利用者に対し必要とわかってできない「1対1対応実現の難しさ」を認めて(B、C職員)、認知症の利用者とのかかわりは自分の気持ちがゆさぶられたり(B職員)、対応がうまくいかない、利用者のことがよくわからないと感じる時は無力感につながっていたり(B職員)、利用者の「認知症ゆえの言動にとまどい」(A職員)しかし、対応がうまくいくとき、利用者のことがわかるときはそれらが自己肯定感になり(D職員)、利用者を主に情緒的に<支える>介護をしている。

デイサービス業務全般について語られたことをまとめると、介護することは「利用者を支える」と同時に「利用者から喜びも貰い」(C職員)、「利用者に支えられ」(D職員)、祖父母世代の利用者に孫のように「教えてもらって」(E職員)おり、双方向性の行為であると捉えられていた。また利用者は「家庭へ帰っていく存在」(A職員)であり、自分の「担当利用者が決まっていますその利用者はやはり気になる」存在(D職員)でもある。利用者家族については、同じ人を介護する者としての「共感を抱く」(A職員)、利用者についての「情報交換」をする相手(B職員)でもある。しかし、時には「プレッシャーを感じさせる」相手でもある(B、D職員)。自分の「失敗」「自分の感情への気付き」(A職員)「自分の特徴」(E職員)「自分の立場や役割」(C、F職員)「主婦でもあ利、家族や実家に助けられている自分」(B職員)など様々な面を感じながら介護する自分が語られた。同僚とは「共鳴する」「意見が食い違う」ことが「言えない」自分が同僚との「葛藤を生む」(B、F職員)、同僚の仕事に「尊敬の念を抱く」(B職員)関係が語られた。デイサービス全体への言及は、どのように「責任」を持って「まとめ」るか、まとめるために意見を「聴いて」自分からも「発信」して「ボトムアップ」していくことが自分の「役割」である(A職員)、全体をうまく運営するために「利用者家族との関係の持ち方」を工夫する(A職員)、自分の「生活を仕事にあわせる」、仕事を同僚に「引き継いでいく」ための「コミュニケーション」(C職員)などが語られた。

参与観察では、ある利用者家族から「活動が少ないのでは」と指摘を受けたことに対し、管理者は動揺しなかったが、残りの職員は全員気にかけており、急に声をかける回数が増すというように利用者家族からのプレッシャーに動揺し、利用者家族からの要望が「活動が増えるような働きかけをしてほしい」というものだとして解釈して、そのことばどおりに対処しようとしていた。急に多くの声かけが行われたため、その利用者には戸惑っている様子が観察された。

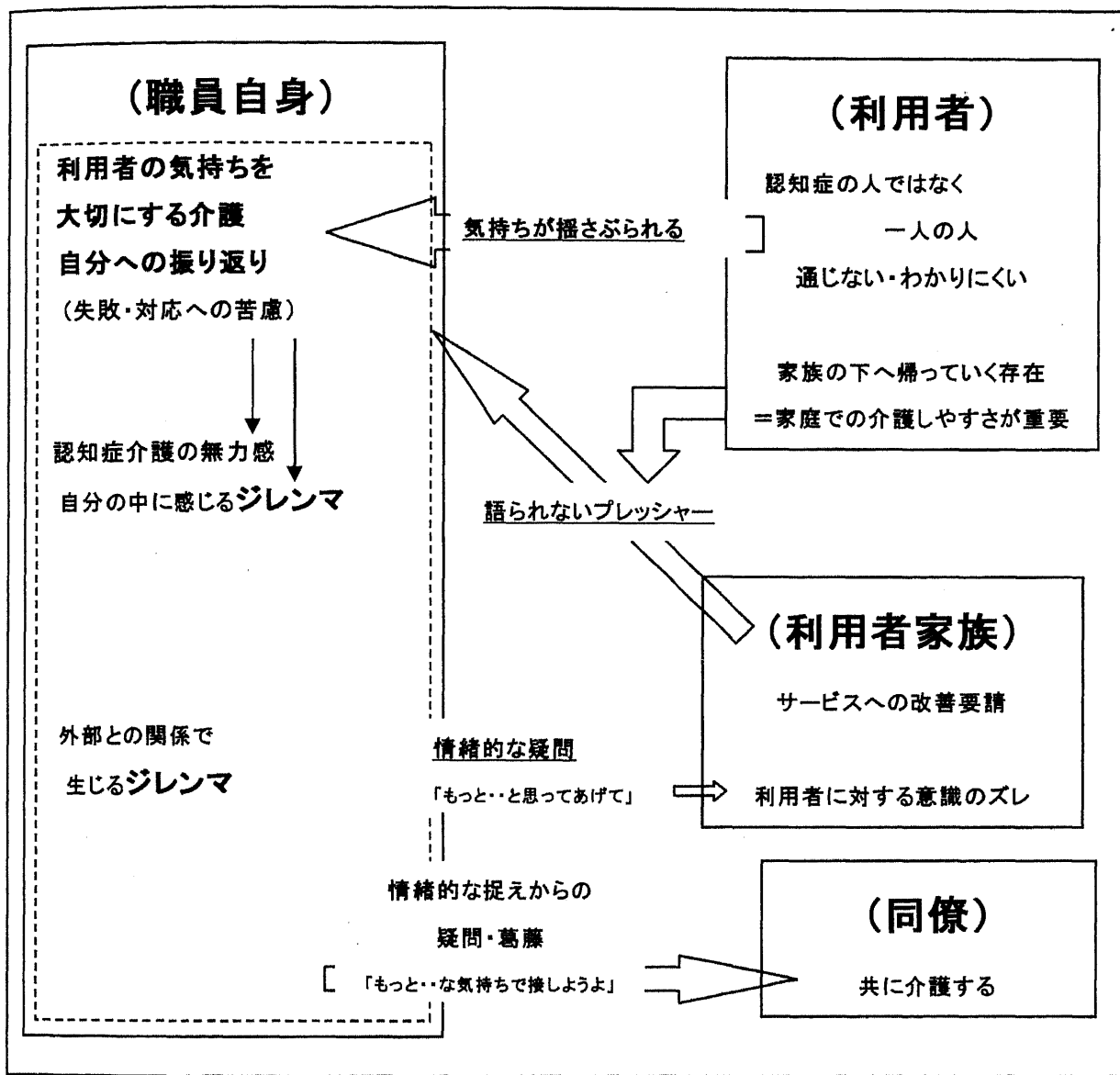


図5 認知症介護についての語り

また、食事やおやつの時間に食べこぼしで衣服が汚れるのを防ぐために利用者にはタオルが配られ利用者はそれを膝に置くのだが、一人の利用者がタオルなので首に巻く。それを無言で職員が膝に戻し、利用者は再び首に巻く。この繰り返しが無言のうちに行われる様子が観察された。この利用者についてはタオルの意味がわからなくなっている、と理解されているようであった。さらに迎えにいった際、家族の前で否定的な発言を受けたことに動揺した職員が、活動中「～さんに嫌われちゃった」と何度も利用者本人にぶつける様子が観察された。それを何度も言われるうちに利用者は、戸惑った様子で、日ごろ活動中に口癖のように誰にでも何度でも言う「あんた、嫌いだよ」の発言がなくなっていたが、職員はその変化には気付いておらず、その日は一日中同様の発現を繰り返した。さらにデイサービス活動中に、研修で習得してきた身体介護の方法を利用者に断ることなく、利用

者を練習台のようにして職員同士で披露しあう様子が観察された。また、活動内容と利用者一人ひとりから考えや思いを聞き取るという習慣はなく、一日の反省で出る内容は「～さんは〇〇活動に参加したがない」「～さんは〇〇をやりたがない」など職員からの提案に乗ってこないという状況のみを話題にすることが多く、その理由を一部の職員が推測することはあっても、さらに皆で検討し、その結果を共有することや、検証を試みる様子は見られなかった。例えば、筆者が散歩の感想を尋ねた利用者は「外へ出ると道がわからなくなり不安」と答えたが、反省会ではその利用者が散歩へ行きたがないことが運動不足になるので困ったこととして取り上げられていた。また家族から絵が好きと聞いているため活動中には塗り絵を進められることが多い利用者は、筆者が活動補助をしながらぼつぼつと思い出話として聞いた内容は「若い頃から油絵を習っていたが、先生が厳しく嫌になった。」であり、視力の低下も見られるので塗り絵という活動が適切かどうかわからないのだが、反省時には塗り絵を勧めているのになかなかやりたがないということが問題になり、職員のこれまでの経験則から能力が落ちてきたのではないかと結論付けられていた。また、認知障害が重くコミュニケーションがとりにくいが活動量が非常に多い利用者があり、何度も外へ出ようとする。一人で外へ出てしまうことは大変危険なので、活動場所の出入りに鍵をかけることは危険回避のためにやむを得ないのだが、鍵をかけることは利用者の人権保護に反しているのだと感じながら、しかし以前に飛び出しがあったため鍵をかけていると申し訳なさそうに筆者に説明した。母体となっている社会福祉法人の理念「利用者の人権尊重」が浸透していることの現れであるが、介護を振り返る際に、「～すべき」という規範に縛られている様子が見て取れた。

(4) 考察

利用者の認知症からくる「わかりにくさ」の体験が、介護の困難性、職員自身の無力感、同僚や利用者家族への疑問へとつながっていくことが語られた。「わかりにくさ」は認知症である利用者の認知症の症状、利用者本人の特性、職員自身の理解力、同僚の介護、利用者家族の利用者に対する対応など、それぞれの個別性に帰属するという捉え方がされ、相互作用の結果としては捉えられていない場合が多い。一方認知症介護は「気持ちが揺さぶられる」こと、「わかりにくさ」や対応がうまくいかない経験が無力感につながる「わかりにくさ」が薄れたり解消したりする経験（対応がうまくいく）は自己肯定感につながるなどの語りから「わかりにくさ」が介護職員自身の心理的側面へとつながっていることがうかがわれる。「わかりにくさ」は漠然とした不安やストレスを生んでいるが、漠然と感じている「わかりにくさ」をそれが自分のどのような行為や精神状態へつながるのか、そもそも「わかりにくさ」はどのようなところから感じられるのか、そして介護職員自身はその「わかりにくさ」のどのような点に困っているのか、というように、認知症介護における「わかりにくさ」をメカニズムとして捉えるには至っていない。メカニズムとして

捉えることは、「わかりにくさ」が生じている場を相互作用の視点で客観的に見る必要があるとされるであろう。客観的に見るということは、対象を客体化するつまり対象から距離を置くことである。省察においては、問題は既知のものとのズレ、問題のユニークさから生じていると理解されることが妥当とショーンは述べているが、職員が感じている「わかりにくさ」は自分の中にある経験則と「～すべき」といった規範の上に成り立っており、ズレを問題のユニークさというより、ズレそのものが問題であると捉えられていると考えられる。従って「わかりにくさ」に関して、問題が明らかにされておらず、問題解決が問題の設定からスタートしないために、その先の問題解決に向けた新しいフレームの設定、新たなフレームのもとで再度問題に取り組み、その帰結を明らかにする実験（検証）、という「省察的実践」の流れに至っていないのではないかと考えられた。問題解決が問題は何か（問題の同定）からスタートしないことが漠然とした不安感につながるのではないかと考えられた。

また、介護職員のジレンマが、利用者に原因があると認識された場合は、あたかもその利用者がそこにいないかのような振る舞い（心理的喪失：「あいまいな喪失」）として表れたと考えられる。家族や大切な他者への境界性の問題である「あいまいな喪失」が仕事として行う介護で立ち現れた理由について考えると、そこには情緒的な介護があるのではないかと考えることができる。職員は利用者を利用者家族と共に情緒的に支えたいと考えている。職員にとって利用者家族と自分自身は利用者を支えるという点で同じ領域に位置しているのだが、利用者家族の前で「嫌いだ」といわれたことは、情緒的に利用者を支えていると考えていた家族と自分の間に、利用者によって一線を画された、職員自身の考えていた境界があいまいになったと感じとられたのではないかと考えられる。そこで、その利用者がある前で、何度も「嫌われちゃった」と繰り返すことになったのではないかと考えられる。また、利用者を練習台にして研修の成果について披露しあう行為や食べこぼし用のタオルを首に巻いてしまう利用者に対して無言で膝に戻す行為について考えてみると、一般に認知障害や精神障害のない人の前では同様の行為は生じないのではないかと考えられる。これはそこに身体的にはいるにもかかわらず、心理的にはあたかもいないかのように職員が無意識に振舞っているといえるであろう。このように認知症患者とその家族という関係ではない場合も、心理的喪失を経験することがあり、それは認知症の人の存在を無意識ではあっても心理的に無視したかのような行為として現れていると言えよう。職員たちは認知症の人ではなく一人の人として接遇したいと語り、実際にそれを目標としているのは間違いない。しかし現実的には利用者は認知症の人の「わかりにくさ」を持っており、対応がうまくいかない事態が日常的に起こる中では、自身の精神的な動きと現実の動きの関係（これは相互作用理解にほかならない）を理解し、職員のそうありたいと考えている自分と現実の自分とのギャップを問題と捉えるために、曖昧な喪失が生まれるのではないかと考えられた。

職員の感じるプレッシャーやジレンマについて利用者家族の存在や投げかけに原因のあるものは家族の言葉に直接的に反応し行動として現れており、その状況に職員自身は気

付いておらず、利用者の活動状況について現状を議論するのみで、利用者本人の精神状態と病状の理解について検討されることはなかった。この場合も利用者家族と共に利用者を支えたいと考えている職員にとって、利用者家族とのジレンマは利用者家族から共に介護する関係を断ち切られることになり、理想としている介護と現実に齟齬が生じているため、その齟齬が問題と捉えられてしまったのではないかと考えられる。齟齬が生じたことに問題を設定することで、問題への省察、介護への省察が生まれるのではないかと考えられ、そのためには現れている状況と自分自身の内面に起こることの関係性、すなわち相互作用を理解すると同時に、認知症である利用者とその家族にとって、どのようなことが望まれるのか、専門家としての見解を持っていくことの重要性を示唆しているのではないかと考えられる。このような考察と利用者支援が情緒的側面に集中していること、対応に苦慮するケースについて相談しあう場面や、医療的理解も含めたケース/対応検討がなされにくい様子が観察された点を考えあわせると、利用者を統合的に理解する眼を持つこと、そのような学びを促すことが利用者理解や対処方法といった質の向上を促し、無力感やジレンマといった精神的ストレスを軽減させる可能性が予測された。

調査は、通所のサービス利用者への認知症介護について調査を行ったが、通所の場合、介護職員は家庭での介護が基盤となっているとの認識の上でサービスを提供しており、あくまでも家族介護者の認知症介護に対する考えや気持ちが優先される。また通所でのサービスは時間的にも空間的にも利用者にとっては非日常的な限られたもの、あくまでも「お出かけ先」であり、心理的にも物理的にも利用者と職員との関係は深まらないものとなる。そこで、同様の規模で、利用者への認知症介護に対して職員が主体的に関わることが予測され、物理的にもサービス利用が利用者の日常生活となり利用者と職員との関係が深まるような場所、例えばグループホームのような事業所での調査を行うことが、認知症介護についての理解を深めると考えられる。

最後に結果をひきながら研究方法についての考察を述べる。考察は、能智（2005）が質的研究の評価基準について整理している以下の観点に沿って進めていく。すなわち、1）質の高いデータが収集・利用されているか、2）データの処理と命題の導出は適切か、3）結果を利用できるかである。

1) 質の高いデータが収集・利用されているか

質の高い研究を行うには、研究対象から直接得た「質の高い」データを分析に使用することが求められる。能智はこれを量的研究における「信頼性」とゆるやかに対応するとし、依拠可能性という言葉を用いて、収集されたデータが、研究者の想像やでっち上げではなく、そこから新たな仮説やモデルを見出すことができるほどの豊かさをもったものと規定しており、この基準が満たされるための2つの条件を挙げている。この2つの条件にそって本研究を検討した。

1) - 1 フィールドとの関係

能智があげている前提条件として研究フィールドを熟知し、研究対象者と良好な関係(ラポール)を構築しつつデータを収集することである。そのためには参与観察が欠かせない、と述べている。デイサービスの勤務形態は、遅番、早番、夜勤などがなく、職員は交代で休暇をとるので、筆者がボランティアを兼ねた見学者として参与観察を行ったことは、職員と同じように出勤し職員と共に働くということが可能であり、本研究の調査は短期間であったが職員と濃密なかかわりを持つことができた。職員に記述してもらった感想の中で、職員が望む手助けの項には、利用者帰宅後の掃除や雑務、利用者に寄り添って共に過ごしてくれる、利用者見守りの目と手、などが上げられている。これらの内容は筆者が参与観察時にまさに行った行為であったことを考えると、参与観察は職員の意に沿う形で進められたと考えられる。また、参与観察の前にこのデイサービスを含む社会福祉法人の理事と看護師長に事前に話を聴いて、全体像をつかめていたことはフィールド理解を大いに助け、参与観察期間の短さを補ったといえよう。

1) - 2 厚い記述

収集されたデータが新たな仮説生成やモデル構築を支えるためには、厚い記述が求められる。厚い記述について能智は、記述されている事象を他のさまざまな事象と関係付けながらデータを蓄積していくことが求められると述べている。まず調査にインタビューを用いる目的とした「研究課題にそった質問によってデータの厚みを増す」ことができたかどうか、非構造化インタビューをアクティブインタビューと捉えて採用した場合、やまだが「インタビュー行為はそれ自体が貴重なナラティブ研究の対象であると同時に常に省察的に研究されるべき対象でもある」と述べている点について、ラダリングという手法を用いたことで、語られる事象を、研究者の恣意は極力排除するが、研究の目的としている「語られることがらの関係性を明らかに」しつつ聴けたかどうか、PAC分析の面接法を用いたことでインタビューイがインタビューアから語りを規制されることなく、自由にインタビューイ自身の内面から引き出された項目に沿って語ることはできたか、の3点について具体例を用いて考察を試みる。

まず、インタビュー法を用いたこととラダリングを採用したことについて、データから「家族が気になる」という気持ちが語られた例を示し考察を行う。以下の例は内容をまとめたもので「」は職員 () は筆者の発言。データの敬語丁寧語は省略した。「ご家族は気になる」(具体的にどういう点が)「利用者が帰ってから良くなったと家族が感じるかどうか気になる。」(それはどうして)「デイサービスは24時間のうちの6時間でしかない。残りの18時間を過ごす家庭で利用者と家族は影響しあっていて、家族がいい顔ができれば、利用者もいい顔になっていくから。」この例が示すように、一つの発話「家族が気になる」について、インタビューによって、「その発話の意味はどのような構造なのか」という研究

課題に沿って質問を発することができ、ラダリングの手法によりこちらから構造についての手がかりを示すことなくインタビュー自身の発話から、『家族が利用者にとっていい顔ができる→利用者がいい顔になる』と思うので、家族がいい顔をしているか気になる＝「家族が気になる」という構造を引き出すことができている。この例からもわかるように、研究方法として非構造化インタビューを用い、その中にラダリングを組み込むことで、研究目的の「関係性」に沿った厚い記述をインタビュー自身の語りから引き出すことができたといえよう。

次に、PAC分析の面接法を用いた点について、PAC分析面接の事前作業によって得られたデンドログラムと実際に語られた内容から抽出された概念を表にして対比し、考察を試みる(表2, 3。表中の下線部は抽出された概念を表す)。

表2は、デンドログラムに沿って語られた例である。利用者とはかかわっているにもかかわらず介護の具体的な事柄について語っていなかったことについて、この職員はインタビュー後「(管理者という)役割を意識しすぎて、介護のことを話してませんね」と感想を述べ、デンドログラムが語りのガイドになっていると共に介護については他にも意識することはあることをうかがわせた。印象深いできごとについて語るインタビュー後半において、介護についてさまざまなことを語ってくれた。

表3は、面接前の作業において、二つの項目しか挙げなかったためデンドログラムが描けなかった例である。表3からは事前作業のときに取り上げた文が2項目であっても、語りの内容は豊かに広がっていることがわかる。インタビューは全員がインタビューの際に「どんなことを答えていたか忘れてしまった」といいながらデンドログラムを見て、納得しながら、時に現在と少し変化があることなども説明してくれながら語ってくれたことを考えると、これらの項目は、インタビューが、インタビュー以前の参与観察が行われた頃の自身の考えを思い出して語ってくれるガイドになっていたことがわかる。本研究におけるインタビューは、参与観察で調査者とインタビューの関係ができたところで行われたことにより、デンドログラムの結果にあまりこだわらず、インタビューの持つ語りの能力が発揮される形で行われた可能性が考えられる。

また能智(2010)は一般的な非構造化インタビューと比較したPAC分析の特徴の一つとして、同行する姿勢を挙げている。非構造化インタビューではインタビュアはインタビューイから表出された事柄に対して感情の反射を返す作業を繰り返しており、インタビュアとインタビューイの心理的な位置関係は対面式である。それに比してPAC分析ではデンドログラムをインタビュアとインタビューイが横に並んで眺めあたかも一緒に検討するような共同作業的要素があり、心理的な位置関係は並列式でこれを同行する姿勢と呼んでいる。デンドログラムはインタビューイの内面を吐露したものであるといえるが、インタビューイとインタビュアが横に並んで眺めるという作業によって、デンドログラムはインタビューイにとってあたかも展覧会の絵のように眺められ、インタビューイの心情吐露への

抵抗を少なくする効果がある。参与観察において、インタビューである筆者はインタビューである介護職員と一緒にデイサービス介護に携わる経験をした。一緒に介護をしたということは同時体験となり、インタビューで介護場面について語り合うことが PAC 分析においてデンドログラムを並んでみるような効果を持つことになってインタビューである介護職員が語りやすくなった可能性があり、またこの同時体験がアクティブインタビューのための新たな刺激となってインタビューそのものを活性化させた可能性も同時に考えられる。

表2 デンドログラムと概念を含む語りの内容対比 (例1)

デンドログラム	概念を含む語りの内容
	<p>心の中にはまず<u>責任</u>というのがあり、<u>責任</u>はいつも底に流れているような感じであり、その<u>責任</u>は具体的にはデイサービスをまとめていくということだ。まとめるという<u>責任</u>を負うことは、<u>発信</u>していき、周りの意見を<u>聞き・話</u>していくことで関係を整える<u>環境づくり</u>をしながら、様々なものをボトムアップしていく、流れ(循環)のようなものだ。</p>

表3 デンドログラムと概念を含む語りの内容対比 (例2)

デンドログラム	概念を含む語りの内容
<p>利用者が不安にならない言葉がけを考える。 笑顔で話しかける。</p>	<p>利用者は認知障害による<u>不安感</u>を持つ存在として理解している。自分が理解するように心がけていることは、利用者はどのような不安をなぜ抱くのか、なぜ不安を抱くのかを具体的に理解することであり、そこから<u>不安にさせないための方法</u>や工夫につないでいき、また<u>不安にさせないこと</u>にどのような<u>意義</u>があるかを考えている。仕事は大変だが、それは職員の側の都合であって、いつも利用者の不安を念頭において、<u>仕事内容を吟味</u>してすごしている。</p>

2) データの処理と命題の導出は適切か

能智は、量的研究でいうところの「内的妥当性」に比して、質的研究のそれを「レポートに記述されているカテゴリーやカテゴリー間の関係がその背景にあるデータを確かに (credible) 反映しているかどうか」にかかっていると述べている。データをもとにして何らかの命題を導く際に見られる誤りは、量的であろうと質的であろうと、実際には関係や差がないのにあるとみなすこと、と関係や差があるのにないとみなすことの二つの典型がみられるといい、これらの誤りを回避するには、仮説を別のデータで示すこと、別の視点から見直すことを勧めている。

まず、データを分析する際に参与観察時のメモをもとに分析した例において、「仮説を別のデータで示す」方法で、データ処理と命題の導出について考察を加える。一人の職員からあるご利用者への「嫌われちゃった」発言が多い。という観察メモに関する概念とそのバリエーションの具体例である。以下にこのエピソードが語られたデータが入った職員別分析ワークシートの一部を示す。(図6)

概念名	利用者への戸惑い
定義	利用者の言動に対する戸惑い
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(迎えに行って「あんた悪い人」と言われた事に対して) それほどじゃじゃないんですけどもね、確かにその久しぶりに行って、あのう、まそれは別に、あのう言葉だけだったりとか、ま、Hさんの真実がどこにあるかってのは、計り知れないところではあるんだけども、 ・やっぱりこう、そういう風にいわれると、ええ？っていう、(笑) 正直な所ね、うん、しかもご主人の前で言われたから。【利用家族と重複】 <p>以下省略</p>

図6 職員別分析ワークシート (観察メモとの比較)

この利用者はニコニコしながら「あんた嫌いだよ」という発話を誰にでも挨拶代わりのように繰り返す様子が観察されており、職員がこの発話を真に受けているようには見受けられなかった。しかしある日当該職員に「～さんに嫌われちゃった」という発話が多くみられたことから、その背景にある職員の感情に着目し、観察メモにも残しておいた事例であった。この例では、参与観察の際に筆者が着目した職員の感情と行動の関連について、インタビューデータによって、この職員の内側に感情がどのように引き起され、その感情がどのような行動となってあらわれるのかを関連付けて考察することができた例であるといえよう。このことは、能智がデータ処理と命題導出における誤りを回避する方法と進める方法のうち「仮説を別のデータで示すこと」の好例であると考えられる。

しかし、すべての観察データをインタビューデータから検証できていないことを考えると、

観察データを整理してインタビューに臨みインタビューの発話データから検証すれば、観察データをより有効に使うことができたと考えられる。

次に「別の視点から見直す」方法で、データ処理と命題の導出について考察する。能智は、別の視点とは、一方で情報源に関する別データ、つまりインタビューデータと観察データ、質的研究データと量的研究データなどをあげており、それとは別に、他者の視点を導入して確かめる「メンバーチェック」を紹介している。本研究においては、インタビューデータと観察データという複数のデータはある。ただし質的検討と量的検討は行われていない。そこで臨床心理学を専攻する大学院生2名に依頼し、分析ワークシートの内容チェックとカテゴリー化にいたる道程についての議論を行う形で「メンバーチェック」を行った。従って「別の視点から見直す」点については達成できたのではないかと考える。

3) 結果を利用できるか

量的研究における研究の質として信頼性や内的妥当性と並んで重要視されるのは、「外的妥当性」である。これはデータから母集団全体に当てはまるような平均像を描き出せたかどうか、つまり一般化可能性のことである。質的研究において外的妥当性の代わりになるものとして能智があげているのが、転用可能性であって、それは特定のデータから得られた命題をそのデータ以外の何事かの理解や洞察に利用できるかということである。能智は転用可能性を、個人的な了解感を基盤にした「自分と自分の周囲への転用」と、知覚される類似性を根拠にしてさまざまな推論や問題解決を行うアナロジーと呼ばれる認知機能を基盤にした「他の事例への転用」をあげており、どちらの転用も、厚い記述によって達成されると述べている。転用を可能にする厚い記述は、本項のⅠによって確かめられたと考える。「自分と自分の周囲への転用」については、本項Ⅱで述べたように、メンバーチェックを行い、自身の中での了解感と共に、周囲の了解感を得られた。また、「他の事例への転用」については、データをもとに職員の語りを構造として図に表わすことができ(図2)、図に表わされた構造をもとに、他の事例におけるデータを分析し比較できるため、可能であると判断された。

以上の考察により、本研究における研究方法は、フィールドへの理解を深め、研究対象者との良好な関係を築けたこと、厚い記述は得られたと考えられること、データの処理と命題の導出はほぼ適切であったことなどが確認され、採用した研究方法は概ね同様の研究に採用できると判断された。ただし、データ収集の方法については、PAC分析面接法はインタビューに負担が大きく施設によっては採用が難しいことが予想され、同様の効果が期待できることを考慮して、今後調査対象の状況によって、インタビュー法に参与観察を加えたデータ収集方法をとることも検討する必要があると考えられた。

研究 II

在宅型介護を提供する
認知症高齢者グループホームの介護

6. 研究Ⅱ：在宅型介護を提供する認知症高齢者グループホームの介護

(1) 研究の目的

認知症介護に対する理解を深める為に、介護の場を認知症高齢者と介護サービスを提供している介護職員をはじめとする環境との間に力動的相互作用が生じる場と考え、介護職員が働く場で実践し体験していること、一人ひとりの介護職員の意識に上る、人との関わりや出来事がどのようなもので、意識に上ることは互いにどのように影響しあっているかを、力動的相互作用の視点を持って明らかにしていく

Schön, D.A.の行為における省察 (Reflection in action) を踏まえて、認知症介護に携わる介護職員が、認知症介護についてどのようなことに注意を向け、どのように注意を払おうとしているのか、また職員の探求の発展を制約し抑制する構造についての検討を行うことを目的とする。

(2) 研究方法

1. データ収集

1-1 調査対象

研究Ⅰにおける調査対象であったデイサービスは、通所のサービス利用であるため、介護職員は家庭での介護が基盤となっているとの認識の上でサービスを提供しており、あくまでも家族介護者の認知症介護に対する考えや気持ちが優先される。また通所でのサービスは時間的にも空間的にも利用者にとっては非日常的な限られたものであり、心理的にも物理的にも利用者と職員との関係は深まらないものとなる。そこで、同様の規模で、利用者への認知症介護に対して職員が主体的に関わることが予測され、物理的にもサービス利用が利用者の日常生活となり利用者と職員との関係が深まるような場所として、グループホームを選択した。研究Ⅰと同様に、対象は規模が小さく職員全員に面接調査ができ、対象者一人ひとりの実践と、対象事業所全体の構造と人間関係の力動的相互作用が分析可能なところを選択した。

職員は7名で女性6名、男性1名。入居者は9名。女性8名男性1名で、調査時に転倒のため骨折している入居者が1名おり、移動に車椅子や介助を必要としていたが、徐々に回復に向かっており、基本的に全員身辺自立はできていた。職員はホーム長1名を除き、日勤、遅番、夜勤を交代で行い、夜勤明けの日と次の日は休暇となる。これらの調査対象となった職員とは別に早番だけを交代で行い殆ど介護を行わない職員が2名いた。ホーム長は概ね週末を除く毎日9時から18時30分の間勤務しており夜勤はしないが、夜間は自宅待機しており緊急時にはすぐに駆けつけて対応する。

ホームの一日は、7時前後から各居室で起床、洗面、8時頃から朝食、口腔ケアを行ったあと、食堂や居室で過ごす。1名のみ6時にバイタルチェックを受ける入居者がある。10時に食堂に集まりお茶の時間を過ごした後、天気がよければ散歩に出かける。12時頃

昼食をとり服薬、口腔ケアのあと、順次入浴となる。入浴は毎日できる。午後は入浴や午睡、食堂でのおしゃべりで過ごし、3時頃おやつを食堂に集まっていただく。その後夕食の用意が始まる。洗った食器を拭いたり、夕食の準備の一部を手伝う入居者もいる。18時頃食堂で夕食。服薬、口腔ケアを行って着替え、居室で就寝する。居室でテレビ、ラジオの視聴をする入居者もある。男性入居者は身辺自立はしていたが、他の女性入居者や一部の職員と接したくないという理由で、食事等すべて居室でとり、筆者の調査期間中一度も食堂に出てくることはなかった。

表4 職員属性

職員	年齢（性別）	職務内容	介護経験年数
A	44（女）	管理者・常勤	22年8ヶ月
B	65（女）	常勤	6年10ヶ月
C	60（女）	常勤	6年7ヶ月
D	59（男）	非常勤	3年8ヶ月
E	55（女）	非常勤	3年8ヶ月
F	57（女）	非常勤	4年6ヶ月
G	41（女）	非常勤	6ヶ月

*早番はホームの近くに居住する40歳代の女性2名が交代で行う

職員の主な職務分担は以下の通りであった。早番（7時から12時の勤務）は、主に清掃とシーツ交換を行い、日勤が入居者の朝食後の服薬と口腔ケアを介助する際手伝う場合もある。10時のお茶と昼食準備を行う。日勤（9時から18時の勤務）はトイレ清掃の他、早番職員がやり残した清掃があればそれを行い、洗濯を行う。午前の散歩には出ず早番のサポートを行う。3時のお茶の用意と夕食作りを行う。遅番（10時から19時の勤務）は散歩前にバイタルチェックを行い、散歩の介助を行う。昼食後の服薬・口腔ケア介助後、居室誘導を行い、入浴介助と入浴後の洗濯を行う。夕食後の口腔ケア介助と寝間着への着替え確認、入床介助を行いながら各居室の鍵を確認とゴミ回収を行う。全館の鍵を確認しシャッターを下ろし、翌朝の新聞受けのためのポストを出し、門扉を閉めて退出する。各入居者についての記録も遅番の仕事である。夜勤（17時から翌9時30分の勤務）は夕食後片付け後、就寝前の服薬介助、台所清掃、次の日の薬セット作り、を行う。21時消灯、廊下の電気が足元灯だけになる。22時鍵、ガス・電気・水道などの確認のため見回り。その後夜間の巡回と見守り、トイレ歩行介助を行う。1名の入居者のみトイレ誘導・介助が必要。翌朝、起床・着替え・口腔ケア介助、朝食作りと後片付け。新聞購読者のために新聞を取り入れ居室に配る。ガスレンジ磨き、居室・トイレ・洗面所のごみ集め、夜間の記録

などを行う。ごみ収集日（月・水・金）の前夜ゴミ出しの用意、当日早朝ゴミ出し。1名の入居者のバイタルチェックを6時ころ行う。

1-2 データ収集

調査は2009年11月から12月にかけて行われた。11月初旬対象となる事業所を訪問し、ホーム長に研究の趣旨と倫理要綱を説明し、介護職員あてに研究の趣旨説明の文書と研究Iでも用いた年齢、現事業所を含む介護経験：職種・常勤非常勤・年数、持っている資格、介護職についたきっかけの項目からなる簡単な質問紙を渡してインタビューまでに記入してもらおうよう依頼した。また、同じく研究Iで使用した「印象深かった出来事」記入用紙と研究IでのPAC分析面接法の代わりとしてインタビューをスムーズに進めるために意識調査用紙（図7）への記入を依頼した。

データ収集は参与観察とインタビューを平行して行った。日勤の勤務が始まる時間帯から夕方夜勤者が一人が残る20時くらいまで、いろいろな時間帯の観察ができ、すべての介護職員の勤務と重なるように工夫しておよそ一カ月にわたって8日間行った。また、インタビュー終了後、一晩夜勤者の勤務に合わせて宿泊し観察を行った。観察の際、食事の時間にかかる時は、あらかじめお願いをしておいて、同じ食事をさせてもらった。参与観察結果は帰宅後記憶をたどりながら残した。

<p>あなたの「仕事に関するお考え」をお聞かせ下さい。ここでの仕事をどのように考えていらっしゃるか、日々の業務をどのようにしたいとお考えになるか、ご自分の役割は何か、など、ここでの仕事について思っている事を、言葉や短い文でお答え下さい。思いつくままご記入下さい。</p> <p>（空欄を残されても構いませんし、記入欄が足りない場合は裏に続けてご記入下さい。詳細はインタビューでうかがう予定にしています。）</p>	
1	
15	(中略)
<p>お名前 _____</p> <p style="text-align: right;">ご記入日 月 日</p>	

図7 意識調査用紙

1-3 分析

分析は研究 I の分析手順と同様に行った。まず録音したインタビューデータを逐語データ（以下テキストという。）に起こし、全体を読み解き語りの流れをつかんだ上で、分析ワークシートを用いて、語りに含まれた感情やそこで表現されている概念を書き出した。これらの概念を表す分析ワークシートは、まず職員別に作られた。使用した分析ワークシートは 4 行になっており、1 行目は概念名、2 行目は概念名の示す内容（概念の定義）、3 行目は概念に組み込まれた逐語データ、4 行目はカテゴリー化のためのメモであった（図 8）。その後、7 例の職員別分析ワークシートの概念を比較検討し、類似点、相違点を考慮しながら、全体を構成するカテゴリーとその関係、各カテゴリーを構成する概念同士の関係等、全体の構造を描き出す分析作業を行った。

職員別分析ワークシートは A 職員から抽出された概念をサブカテゴリーとしてまとめ、さらにそれらサブカテゴリーを参考に B 職員から抽出された概念を整理する方法で、すべての職員から抽出された概念を整理した。本研究では、介護を認知症高齢者と介護サービスを提供している介護職員をはじめとする環境との間に力動的相互作用が生じると考え、介護職員が働く場で実践し体験していること、すなわち一人ひとりの介護職員の意識に上る、人との関わりや出来事がどのようなもので、意識に上ることが互いにどのように影響しあっているかについてその構造を明らかにしていくものであることを意識して、概念分析ワークシートは、語られている内容の視点が誰から誰に向けられたものか、つまりどのような関係性の上に成り立っているかに着目して整理した。サブカテゴリーは更に内容を吟味しながらカテゴリーへとまとめていった。こうして全職員のインタビューデータから抽出された概念をまとめた後、認知症介護について語られた概念と、認知症介護以外の介護について語られた概念を分け、再度カテゴリー別分析ワークシートを用いてそれぞれの構造が分かるように、概念・サブカテゴリー・カテゴリーへとまとめた。また参与観察時のメモをまとめて文章にし、分析ワークシートを用いて整理した。

概念名	認知症の不穏への対処には工夫が必要
内容（概念の定義）	認知症の不穏をいかに起こさせないか、広げないか工夫が必要
バリエーション	<p>・お 1 人が、ちょっと不穏になった場合には、それに、それを見て、あの一、他の方も、ちょっと不穏になりかけることも多々あるんで。だから、あの一、いかに明るく過ご、（明るく）していただくかっていうことに、たぶん皆さん、私もそうですけど、気を遣ってると思うんですね</p> <p>（以下省略）</p>
メモ	認知症介護を語る：不穏への対処・穏やかに過ごしていただくことの大切さへ

図 8 職員別分析ワークシート（例）

カテゴリー別の分析ワークシートは3行になっており、1行目はカテゴリー、2行目はカテゴリーを生成するサブカテゴリーとそのサブカテゴリーの下位概念—その意味がわかるように記した—と最後にその下位概念を抽出した職員をアルファベットで表記した。3行目は構造モデル図作成のためのメモとした（図9）。

カテゴリー名	認知症介護を語る：具体的対処
サブカテゴリー ・概念（職員）	<u>認知症の入居者への対応を語る</u> ・能力を活かして手伝ってもらおう工夫（C） （以下省略）
メモ	認知症を理解して・・・自分に無理を感じたりしている。

図9 カテゴリー別分析ワークシート（例）

1-4 構造モデル図

カテゴリー別分析ワークシートを参考に介護職員の介護について構造モデル図に表し、理解の一助とすることにした。各々のカテゴリーやサブカテゴリー・概念の関係性を表すために矢印を用い、矢印が指し示す方向で関係性を表すようにした。また、介護職員が自分自身や認知症高齢者（以下利用者）について述べたことについては、まとめて示すこととし、さらに認知症介護に関係している実践や体験の構造モデル図と、実践の中で起こっている力動的相互作用についてもその構造を明らかにできるようなモデル図を作成することとした。研究の目的に沿って認知症介護についての語りから構造モデル図を作成し、検討することにした。

(3) 結果

7人の介護職員の語りから抽出されたカテゴリー・サブカテゴリー・概念をまとめると、以下のようになった（カテゴリーを<>、概念を「」で表記）。

職員は<認知症の利用者>へ腹立ちや苦しみ、難しさを感じながら、受け止めよう、理解しようと思いつつも、一人勤務で認知症の行動・心理症状を起こされることに恐怖を感じて<認知症介護>を行っている。喜びや不安、迷いなど<いろいろな自分>を経験しながら、ベテランの職員は自分の持っている認知症介護のコツを<同僚に伝えよう>とする。家庭的なくグループホーム<のゆったり感を認めて介護を実践している。

認知症である「入居者に腹立たしく」（A,F職員）「ぶつかってしまった入居者との関係に苦しみ」（D職員）認知症ゆえに「入居者同士が理解しあえず人間関係の調整が難しい」こと（A職員）、怒りっぽくなっている「入居者の怒りの意味がわからない」こと（G職員）などに難しさを感じている。その一方、「記憶障害がかえって入居者の不安を和らげることもある」（C職員）、認知症であっても「気付いていることもある」（D職員）、「未来の自分

と重ねて大切に関わる」(F職員)など、ポジティブな捉え方もしている。認知症介護の極意として、「気に向け向き合うこと」(D職員)、「気分よく」過ごしてもらい(C職員)「ここにいてよかったなと思ってもらえるように」(E職員)「認知症の人ではなく一人の人として接遇」すること(D職員)とそれぞれの職員が例を挙げ説明し、「頼られるとうれしい」ので頼られるようになっていきたい(G職員)との思いも語られた。

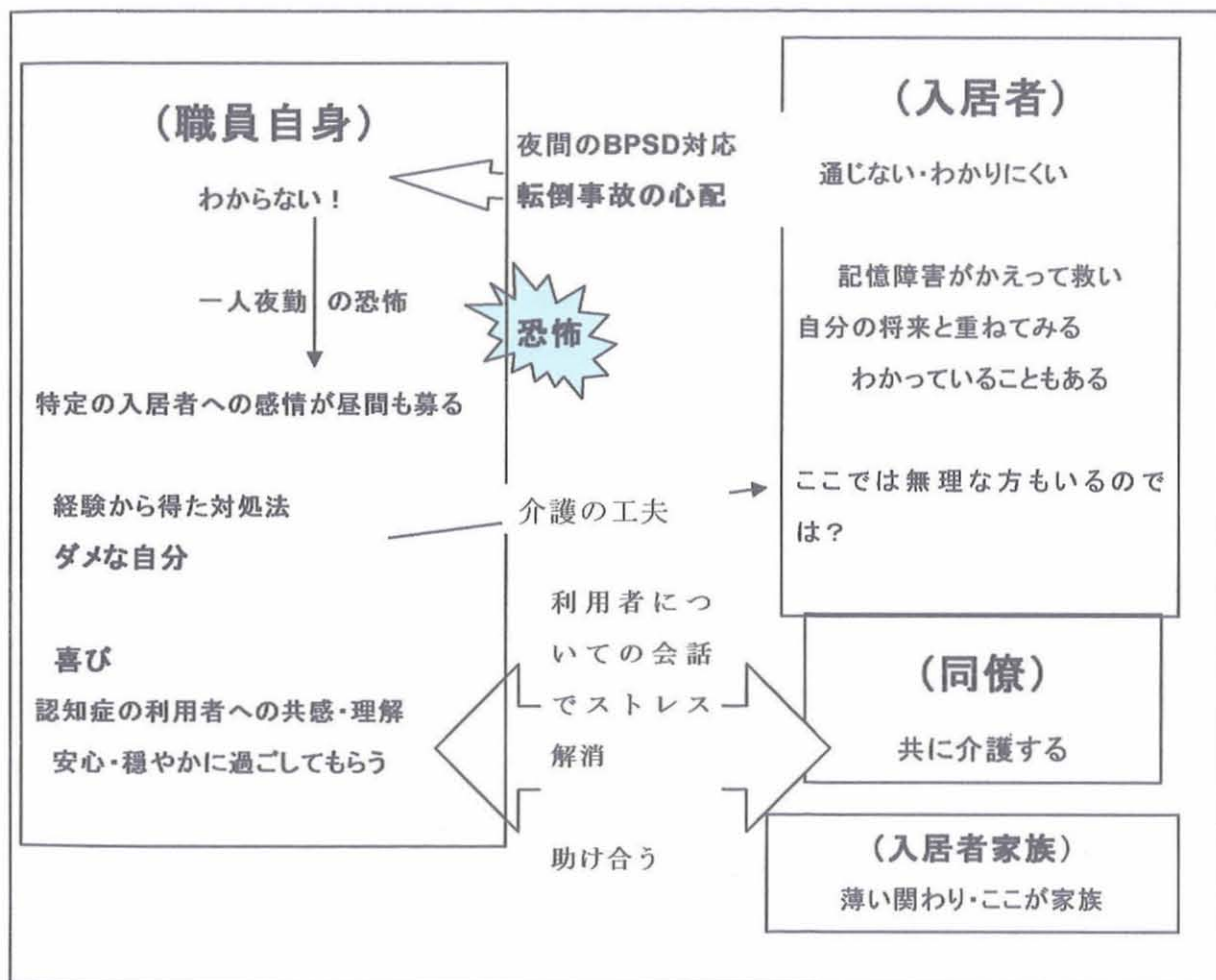


図10 グループホームにおける認知症介護についての語り

このように認知症介護の目標や心構えが比較的単純に語られたのに対し、具体的な対処に関しては、認知症である入居者への理解や共感が語られると同時に、夜間の一人勤務の際の“不穏”（認知症の行動・心理症状のこと）についてその大変さが多く語られた。職員は、認知症の入居者への対応は、その言動の原因が入居者の性格と病気のどちらにあるかわからないので、受け止めていくしかない(A職員)し、入居者に信用してもらうためには否定せずに距離を置く対処方法を取り(A職員)、日常生活で能力を活かして手伝ってもらおう(C職員)と戦略を述べ、“不穏”がおきることには、「工夫を凝らし」「職

員間で情報共有」し、「夜間を穏やかに過ごしてもらうために昼間も穏やかに過ごしてもらい」一旦“不穏”がおこればそれは寂しさゆえのものなので、じっくり話を聴き（以上 B 職員）、「不穏」に腹が立つわけではない」（C 職員）と“不穏”の乗り切り方の具体例を語った。「認知症の入居者に受け入れてもらえる喜びはそれがたまにしか起こらないことなので大きい」（C 職員）、「動きようのない入居者の価値観は受け止め、揺れる気持ちには寄り添う」（A 職員）「不穏は認知症の入居者の不安や寂しさの現われ」なので「しかたがない」と「受け止める」（B,C 職員）。また、「聞くことの大切さに気付いたことが気持ちを楽にしてくれた」（D 職員）、「不穏の根底にあるのは寂しさ」だと理解しつつ人生の「大先輩から色々なことを教えてもらうことに感謝」して過ごす（E 職員）など認知症の入居者に対する理解や共感が語られた。しかしその一方で、一人勤務の夜間に“不穏”が起これると、「大変」（職員）「つらい」（C 職員）「苦しく」その苦しさが「怒りにつながる」し、「不穏」が他の入居者にも影響を及ぼし「余計に大変（D 職員）、とても「疲れる」ので、勤務を終えて帰宅すると「疲労感が一気にくる」（F 職員）とその大変さを特に「一人夜勤」だから大変（F 職員）と説明している。“不穏”への対処が大変になると、「グループホームでのお世話に限界を感じる」（B,C 職員）、「いつもベストコンディションを心がけているがどこか自分が無理をしているように感じる」（E 職員）と述べている。また実際に“不穏”に対処する具体的な方法は経験から学んだことが多く語られ、「暴言はやり過ごす」「離れる」（B 職員）、「シュミレーションしながら」「会話や五感を使ったコミュニケーション」で自分が「話しやすい話題に転換して」「ことばの大切さ」をかみしめながら（以上 E 職員）、「病気だから仕方ないなあと思いつつあやまる」「急に変わるので聴くしかない」（F 職員）、「自分が言い返すと相手もヒートアップする」のがわかっているもつい言うときもある（G 職員）など様々な経験が語られた。また夜間入居者に抜け出された時は「抜け出されたこと自体と、その気持ちに気付かなかった自分とにダブルショック」を受けたと経験を語った。職員たちは自分の気持ちを、認知症である入居者にこちら（職員）は我慢するが、「こちらのことも理解してほしい」（A 職員）と思うし、認知症介護に大切なのは、プロ意識だと思うが、もっとやさしさを持つべきか「迷う」（E 職員）、「本当によい見送り方ができたか」（A 職員）と反省し、「いつまで介護の仕事ができるか」と不安に思い（C,D 職員）うまくいっても、その理由がよくわからないので「不全感がある」（G 職員）と語った。同時に「自分の特徴を活かせる介護ができた時は自己有用感が持てる」「ありがとうといわれると元気が出る」（いずれも D 職員）、「仕事が楽しくなってきた」（G 職員）といった前向きな気持ちも語られた。さらに、E 職員から「お金を貰っているから弱音ははかない」「プロとしてドシンと構える」そうすれば「“不穏”にあたらぬ」と自身のプロ意識が語られた。また、「研修は管理者がたまに行く程度」（A 職員）で、「見送って考えさせられること」が学びである（E 職員）、職員として採用されてから日が浅い E,G 職員からは「今かかわりの練習中」であり、高齢の「入居者から教わる喜び」を感じ、

先輩に手伝って貰うのではなく「自分でできるようになりたい」と感じることなどを学んでいると語られた。さらに、「インタビューを受けて心のケアになる」(B職員)、「自分なりのケアの方法」(C職員)、「頼りない自分をインタビューで捉えなおそう」と試みる自分(G職員)が語られた。一番経験の少ないG職員からは「上手に入居者を載せられない」「若いから」「自分を信頼してもらえずに」介護がうまくいかないダメな自分は「入居者にグサッと傷つけられるは苦手」なんだと不全感や不安感が語られた。同僚に対しては「技術を伝える」相手(B職員)、「仕事を続けてほしいから自分が“不穩”に立ち向かって」同僚を守る(C職員)という気持ちが語られ、入居者家族とは、「ここが入居者にとっての家族」(B職員)なので、「本当の入居者家族」の来訪が非常に少なく、ホーム長が入居者家族に対する窓口となっていることもあり、「入居者家族との関係は薄く」(F,G職員)、管理職はグループホームを「入居者家族にも安心してもらえる居場所に」していきたいと願っており、「入居者家族には様子を見て安心してもらいたい」(C職員)と考えている。入居者に抜け出された経験をもつE職員はその時家族が何も言わなかったことにふれ、「自分のミスには厳しく言われたほうが気が楽なのに」と思っていることを語った。認知症の入居者を介護するグループホームという形態について、「時間がゆったり流れる」よさを語る(B,F職員)一方、「入居者との関わりが濃厚で大変」(F職員)のべている。また管理者は職員間のゆったり感も大切にしておりスタッフに「研修を受けてもらうというより相談に乗る」というスタンスでいると語った。

特に認知症介護と限らず、介護全般について職員は、「入居者一人ひとりの気持ちを大切に」「ここに来てよかったと思える」「安心できる居場所」の提供(A職員)を考えており、そのために「身体状況もあわせてチェックする」(B職員)。介護は「他職種とは違った」「一言では言えないむずかしさ」(B職員)があり、「自宅のような環境を提供」(D職員)しながら、「自分の余裕が介護の出来を左右する」(D職員)と自覚して介護している。具体的には安心して生活してもらうために「入居者同士の衝突はそっと見守り」(A職員)、「やさしく接するためには自分が穏やかに」(B職員)いられるように心がける。「夜勤者のやるべき仕事」(C職員)が多く大変だが、「おいしい食事を」「手作りで提供する」事はよいことだと思う(D職員)、時折行われる行事は「全員で経験する非日常でありとても盛り上がる」(D職員)とグループホームの形態を評価している。自分自身については、入居者に怪我をさせてしまったことの後悔(F職員)、介護職についた経緯(B職員)やこれまで経験した仕事(F職員)などの自分語り、「本当によい送り方ができたのか」(A職員)との回想などが語られた。同僚に対しては「管理者として職員全員の動きを気にかける一方、リーダーシップを発揮する方ではない自分の動き方に迷いがある」(A職員)、ある入居者との関係から「他のスタッフに負担をかけている」こと(D職員)が申し訳なく、自分独自の考え方で介護をしているE職員も見たいは「他の職員にあわせて」仕事をしている、「この職場は楽しい」(F職員)、「先輩に支えられている」(G職員)など、認知症の

入居者を一緒に介護する仲間としてお互いに肯定的な評価をしていた。認知症介護で述べたように、入居者家族については「ここが家族」なので職員と入居者家族とは「薄い関係」である。また、グループホーム全体としては管理職である A 職員は入居者の生活に留意しながら職員の「気持ちの切り替えや健康」にも留意し、「スタッフチームワークを見守っている」。D 職員は、グループホームのよさを認めながらも、「入居者の楽しみとなるアクティビティを提供したい」という希望を持っているが「賛同者がいない」のでなかなか大きな声になりにくく実践できないことにジレンマを感じていた。

参与観察はインタビューと同時進行で行われたが、日中入居者は食事時間以外は居室で過ごすことが多く、食堂で過ごす入居者は限られていた。さらに参与観察中居室に入るとは許されていなかったため筆者は食堂で過ごす入居者の話し相手をするのが多くなり、入居者と職員のかかわりをすべて観察することは出来なかった。しかし、小規模な施設であるため、昼間は入居者と職員の間は非常に穏やかな時間が流れていることは理解できた。ただ、職員間で職務の合間に入居者がいるところでも、夜間に“不穏”を起こす入居者についての皮肉をこめた話がやり取りされる様子や、トイレにこもってウォッシュレットを長い間使用する入居者に対し職員が少し強めの口調で注意をしている様子が観察された。夜勤の参与観察の結果は以下の通りである。その日の夜勤者は食堂の一番廊下寄りで各居室に一番近い場所にソファを移動してそこに座ったり横になったりしながら、一晚を過ごした。夜勤者はスタッフルームからリビングで布団を敷いて仮眠をとってもよいことになっているが、自分はいつもこのスタイルだと教えてくれた。この職員はソファでたまに休みながら、インタビューで多くの職員によって語られた“不穏”を起こす入居者が眠れずに居室で声を出す気配を感じ取り、直ちに部屋に駆けつけ相手をする方法で“不穏”を未然に防止し、もし“不穏”が起こっても収集がつかなくなることを防いでいると語った。この日も一晚に数回はこの入居者の居室に行き、話しを聴いていた。1 回の時間は数分から長くても 20 分以下であった。そのほかにトイレに起きる入居者も 3 名おり、3 名とも介助が必要であった。このトイレに起きた 3 名の入居者のうち、2 名は昼間の生活は完全に自立している人だったので、夜間のトイレ介助に“不穏”が重なる大変さは想像に難くなかった。この日筆者は明け方に 2 時間ほど眠ってしまったが、眠ってしまえるくらい静かな夜であったといえる。

以上のように、介護職員は認知症である入居者に、自宅にいるように穏やかに過ごしてもらい介護を目標としており、大まかな一日の流れはあるものの、入居者はせかされることもなく、自由な時間が多く設定された介護が行われていることが観察された。認知症の入居者は通じない・わかりにくい相手としてとらえられているが、工夫次第で入居者が変わるという体験も語られ、介護職員にとって日中の入居者はおおむね穏やかに過ごすことが多く、仮に認知症の行動・心理症状が出たとしても、職員 2~3 名体制で十分に対応できると考えている。しかし、夜勤が職員 1 名体制であるため、夜間における“不穏”（認

知症の行動・心理症状)は一旦起こると対応が不十分になりがちで、睡眠中の他入居者の睡眠を妨害し、よく目覚めないまま起立することによる夜間転倒の危険性を増大させるため、ひとりで勤務している介護職員にとって大きなプレッシャーとなりストレスや恐怖となっていることが語られた。「夜間に認知症の行動・心理症状がひどくなるようならこのホームでの介護は難しいのではないか」といった語りにつながり、夜間に認知症の行動・心理症状を頻発させる入居者について、昼間他入居者もいるところで職員同士話題にし合う光景が観察された。その一方で入居者は認知症であってもまだ得意なものが残っており、その能力を喚起し活かすような施設内の活動や地域のグループへの参加など、できていないが行いたいこととして自身の介護に結び付けて語られることや、同時に認知症であっても人生の先輩として教わることが多いといった入居者に対して肯定的な考えも語られた。また同僚は共に介護する仲間であり、助け合い、相談をし合う存在、また先輩後輩として教え・教わる存在としても語られた。入居者家族については職員にとって遠い存在であり、意識に上ることは少ないようであった。

(4) 考察

“不穏”(認知症の行動・心理症状)があらわれると、対応に苦慮する様子が観察・語り両方から見られ、特に夜勤の一人勤務体制では、職員の不安は非常に大きなものとなるのではないかと予測された。利用者の認知症からくる「わかりにくさ」の体験は、一人勤務体制の夜勤時の恐怖やストレスと共に意識され、職員側から入居者に伝えたいことが伝わらない、入居者の言動特に認知症の行動・心理症状の真意が理解不能だという形で認識されるため、その症状“不穏”がどのように生じるのかといったメカニズムの理解に至らない様子が見て取れた。昼間は2～3名の職員がいる中でゆったりとした生活が送られており仮に“不穏”が起きても解決が容易で問題視されることが少ないが、夜間は一人勤務体制の緊張の中、他入居者への介助や目配りの中で精神的負荷の高い“不穏”への対応を行うという状況であり、それに眠れないという肉体的負荷もかかって、負担が一気に大きく感じられるのではないかと考えられた。また、“不穏”に対処する方法は職員によってばらばらであり、また経験から得た個人的な予測に基づいて対応が行われるため、ストラテジーを立てても十分な検証が行われにくく、したがって汎化も起こりにくく、有効な対処方法が体得されていてもそれが伝わりにくいことが予測された。例えば筆者が参与観察をさせてもらった職員の実践では、この職員個人の経験から導かれた省察が行われ、それが実践にいかされていたのではないかと考える。しかし、この職員はインタビューで自分の技術を新人に伝えたいと述べ、実際に多くのアドバイスをしているにもかかわらず、受け取る側の新人職員は「自分は先輩のように入居者をうまく乗せられないので介護がうまくいかない」「手伝ってもらってうまくいくのではなく、自分で出来るようになりたい」と述べている。これらは先輩職員の技術の伝播がうまくいっていないことを示唆しているといえ

よう。加えて様々な情報は介護記録を通じた申し送りではかられることが多く、ケース検討のような形で改めて話し合われる機会がもたれることは非常に少なく、対応の工夫が成功した場合の伝達や、他職員の対応について質問や疑問が生じた場合の検討も、個人間でのやり取りに終わるため、多くの目で検証することや共通理解を図ることが難しいのが現状である。このように考えてくると、夜勤を行う6名の職員全員の問題としての「夜勤時の“不穩”」について「実践の中の省察」で言うところの問題の設定が明らかにされていない状況であるといえよう。

また、昼間、入居者のいるところで職員間の会話の中で入居者に関する話がやり取りされたり、トイレにこもる入居者にきついことばかけが行われたりすることから、職員の苛立ちが見て取れる。「インタビューは癒される」と語ってくれた職員や、インタビュー後の感想に、困った時外部の人に相談に乗ってほしい、ホームに直接関係のない人で安心していろいろ話せてスッキリした、と書いてくれた職員もいた。どの職員も認知症介護の「わかりにくさ」や「うまくいかなさ」は感じており、問題そのものはあると考えている。しかし、何が問題なのか、をはっきりと同定できていないのではないかと考えられている。同定された問題から解決のための新しいフレームを見つけていくプロセスに付き合うことが、「夜勤時の“不穩”」に対する不安への対処につながっていくのではないかと考えられた。問題を同定することへの指標となる可能性があると思われるのが、行動分析的対応である。宮は応用行動分析を用いて認知症の行動・心理症状を仮説検証的に改善した実践報告をしている(2008)。この実践報告を省察的実践のプロセスに当てはめて考えると、行動分析は問題の理解と改善目標の設定から始まっており、問題の同定ができたところから新しい介護のフレーム行動分析的対応を見つけ、行動分析的対応という新しいフレームのもとで実践し、行動分析という方法で実践に対する検証を行うことができ、その結果問題が解決の方向へと導かれたと考えられる。また、同様に問題の同定に示唆を与える研究では関らの対人援助者の感情労働における感情的不協和経験への事後介入や対処法力としての筆記開示を検討がある(2009)。この研究において一種の葛藤を感じた際に筆記開示することで感情的不協和の低減が見られた。この結果について筆記開示を通じた感情的不協和経験の認知的な明確化によって、類似した場面において適応的な対処をプロアクティブに選択できる可能性が高まったことが示唆される、と述べている。感情的不協和経験の認知的明確化が問題の同定となり、問題の設定によって類似した場面において適応的な対処が選択できたということは新しいフレームによって実践することができた、と考えられる。

研究Ⅱでは、通所サービスに比べて物理的にも心理的にも利用者と介護職員との関係が深いグループホームでの調査を行ったが、入居(入所)施設はより大規模な特別養護老人ホームの利用者のほうが多い。通所サービスを受ける、またはグループホーム入所の高齢者は身の自立度が高い。これに比して特別養護老人ホームでは、身の自立度の低い、寝たきりあるいはそれに近い状態の入所者の比率が多くなっており、一方で特別養護老人ホ

ームへの入居を希望しながら果せずに順番待ちをしている高齢者を短期利用（ショートステイ）として受け入れる受け皿ともなっている。このように、利用者と職員との関係が深まる対象ではあるが自立度が落ちている可能性が高い入居者と、通所サービスやグループホームと同様に利用者の自立度が高く、また通所利用のように最終的には家庭に帰っていくため職員との関係が深まりにくい存在である短期入所の利用者との両方を同時に受け入れている特別養護老人ホームを対象にした調査を行うことによって、認知症介護をより深く理解できる可能性があると考えられた。

研究 Ⅲ

施設型サービスの中で
自立的生活保証と家庭的雰囲気を目指す
ユニット型特別養護老人ホームにおける認知症介護

7. 研究Ⅲ：施設型サービスの中で自立的生活保証と家庭的雰囲気を目指す ユニット型特別養護老人ホームにおける認知症介護

(1) 研究の目的

認知症介護に対する理解を深める為に、介護の場を認知症高齢者と介護サービスを提供している介護職員をはじめとする環境との間に力動的相互作用が生じる場と考え、介護職員が働く場で実践し体験していること、一人ひとりの介護職員の意識に上る、人との関わりや出来事がどのようなもので、意識に上ることは互いにどのように影響しあっているかを、力動的相互作用の視点を持って明らかにしていく。

Schön, D.A.の行為における省察（Reflection in action）を踏まえて、認知症介護に携わる介護職員が、認知症介護についてどのようなことに注意を向け、どのように注意を払おうとしているのか、また職員の探求の発展を制約し抑制する構造についての検討を行うことを目的とする

(2) 研究方法

1. データ収集

1-1 調査対象

研究Ⅱでは、通所サービスに比べて物理的にも心理的にも利用者と介護職員との関係が深いグループホームでの調査を行ったが、入居（入所）施設はより大規模な特別養護老人ホームが多くの高齢者に利用されている。通所サービスを受ける、またはグループホーム入所の高齢者は身の自立度が高い。これに比して特別養護老人ホームでは、寝たきりあるいはそれに近い状態の入所者の比率が多くなっており、一方で特別養護老人ホームへの入居を希望しながら果せずに順番待ちをしている高齢者を短期利用（ショートステイ）として受け入れる受け皿ともなっている。このように、利用者と職員との関係が深まる対象ではあるが自立度が落ちている可能性が高い入居者と、通所サービスやグループホームと同様に利用者の自立度が高く、また通所利用のように最終的には家庭に帰っていくため職員との関係が深まりにくい存在である短期入所の利用者との両方を同時に受け入れている特別養護老人ホームを対象にした調査を行うことによって、認知症介護をより深く理解できる可能性があると考えられた。地域包括支援センター、デイサービスなどを併設し、施設利用を地域に開放している特別養護老人ホーム。入居者9名、ショートステイ利用者9名を同時に介護する個室型施設で同様のグループが全部で6グループあるうちの1グループの介護職員。7名の職員が早番、昼勤、遅番、準夜勤、夜勤を交代で務める。最も職員の多い昼間は3名、夜間は1名。職員属性は表3のとおり。各職員に便宜的にアルファベットを振った。

表 5 協力事業所 職員属性

職員	年齢 (性別)	職務内容	介護経験年数
A	45 (女)	フロア主任	8年7ヶ月
B	49 (女)	副主任	9年4ヶ月
C	36 (男)	常勤	12年
D	26 (男)	常勤	4年7ヶ月
E	35 (女)	常勤	4年4ヶ月
F	23 (女)	常勤	3年5ヶ月
G	45 (男)	常勤	2年4ヶ月

1-2 データ収集

6月中旬調査に先駆けて調査対象となる事業所を調査の趣旨説明を目的として訪問した際、介護職員あてに調査の趣旨説明の文書と研究Ⅰ・Ⅱでも用いた簡単な質問紙(年齢、現事業所を含む介護経験：職種・常勤非常勤・年数、持っている資格、介護職についてたきっかけ—資料参照)を渡してインタビューまでに記入してもらうよう依頼した。また、同じく研究Ⅰで使用した「印象深かった出来事」記入用紙と研究Ⅱと同様の意識調査用紙(図1)への記入を依頼した。

2009年7月の約1ヶ月間インタビューと参与観察を平行して行った。ただし、参与観察については施設側の受け入れ態勢などのため2日間、昼間のみ、主に見学の形で行われるにとどまった。

あなたの「仕事に関するお考え」をお聞かせ下さい。ここでの仕事をどのように考えていらっしゃるか、日々の業務をどのようにしたいとお考えになるか、ご自分の役割は何か、など、ここでの仕事について思っている事を、言葉や短い文でお答え下さい。思いつくままご記入下さい。

(空欄を残されても構いませんし、記入欄が足りない場合は裏に続けてご記入下さい。詳細はインタビューでうかがう予定にしています。)

1	
15	(中略)

お名前 _____

ご記入日 月 日

図 1 1 意識調査用紙

1-3 分析

分析は研究 I・II の分析手順と同様に行った。まず録音したインタビューデータを逐語データ（以下テキストという。）に起こし、全体を読み解き語りの流れをつかんだ上で、分析ワークシートを用いて、語りに含まれた感情やそこで表現されている概念を描き出した。これらの概念を表す分析ワークシートは、まず職員別に作られた。使用した分析ワークシートは 4 行になっており、1 行目は概念名、2 行目は概念名の示す内容（概念の定義）、3 行目は概念に組み込まれた逐語データ、4 行目はカテゴリー化のためのメモであった（図 12）。

概念名	ショートステイと本入所の利用者への対応や思いは当然違う
内容（概念の定義）	ショートステイの人は自立度が高く・・・神経質にならずに済む
バリエーション	・このフロアの場合のこのユニットは、えー、基本的には、ショートはショート、（以下省略）
メモ	利用者：ショートステイ利用者と本入所者では対応も思いも違う

図 1 2 職員別分析ワークシート（例）

その後、7 例の職員別分析ワークシートの概念を比較検討し、類似点、相違点を考慮しながら、全体を構成するカテゴリーとその関係、各カテゴリーを構成する概念同士の関係等、全体の構造を描き出す分析作業を行った。

職員別分析ワークシートは A 職員から抽出された概念をサブカテゴリーとしてまとめ、さらにそれらサブカテゴリーを参考に B 職員から抽出された概念を整理する方法で、すべての職員から抽出された概念を整理した。本研究では、介護を認知症高齢者と介護サービスを提供している介護職員をはじめとする環境との間に力動的相互作用が生じると考え、介護職員が働く場で実践し体験していること、すなわち一人ひとりの介護職員の意識に上る、人との関わりや出来事がどのようなもので、意識に上ることが互いにどのように影響しあっているかについてその構造を明らかにしていくものであることを意識して、概念分析ワークシートは、語られている内容の視点が誰から誰に向けられたものか、つまりどのような関係性の上に成り立っているかに着目して整理した。サブカテゴリーは更に内容を吟味しながらカテゴリーへとまとめていった。こうして全職員のインタビューデータから抽出された概念をまとめた後、認知症介護について語られた概念と、認知症介護以外の介護について語られた概念を分け、再度カテゴリー別分析ワークシートを用いてそれぞれの構造が分かるように、概念・サブカテゴリー・カテゴリーへとまとめた。また参与観察時のメモをまとめて文章にし、分析ワークシートを用いて整理した。カテゴリー別の分析ワークシートは 3 行になっており、1 行目はカテゴリー、2 行目はカテゴリーを生成するサブカテゴリーとそのサブカテゴリーの下位概念—その意味がわかるように記した—と最後

にその下位概念を抽出した職員をアルファベットで表記した。3行目は構造モデル図作成のためのメモとした(図13)。

カテゴリー名	利用者
サブカテゴリー ・概念(職員)	<u>認知症の入居者に対する腹立ち・苦しみ</u> ・納得がいかないことはストレス(D) (以下省略)
メモ	認知症の利用者・・・交流ができると喜びとなる。

図13 カテゴリー別分析ワークシート(例)

1-4 構造モデル図

カテゴリー別分析ワークシートを参考に介護職員の介護について構造モデル図に表し、理解の一助とすることにした。各々のカテゴリーやサブカテゴリー・概念の関係性を表すために矢印を用い、矢印が指し示す方向で関係性を表すようにした。また、介護職員が自分自身や認知症高齢者(以下利用者)について述べたことについては、まとめて示すこととし、さらに認知症介護に関係している実践や体験の構造モデル図と、実践の中で起こっている力動的相互作用についてもその構造を明らかにできるようなモデル図を作成することとした。研究の目的に沿って認知症介護についての語りから構造モデル図を作成し、検討することにした(図14)。

(3) 結果

職員は<認知症の利用者>に認知症ゆえの難しさから腹立ちや苦しさを感じる一方、期待していなかったことが起きる喜びも感じることがある。本入所者とショートステイ利用者があるこの事業所では、一過性の介護を余儀なくされる<ショートステイ介護の難しさ>を実感する。<認知症介護>では、不穏によるストレスも語られたが、同時に喜びや驚きもあり、職員のプロ意識が試されるとも考えられていた。<人手不足の影響>による余裕のなさが、利用者のペースに合わせる介護や、やさしい介護を難しくしており、対応に優先順位をつけてしまう自分にジレンマを感じ、職員の側も精神的なダメージが大きくなってしまおうと実感しながら介護を実践していた。

認知症の利用者の、職員の側に起こる“納得がいかない”気持ちにストレスを感じたり(D職員)、“はぐらかされた感じ”、“記憶障害”によって起こる“繰り返しにイライラ”する(いずれもE職員)など認知症だとわかっているにもかかわらず「腹立ちや苦しさ」を感じてしまう様子が語られた。“認知症ゆえに返答がなく、そのせいで判断がつきにくい”こと(E職員)、“認知症のわかりにくさがすっきりしない”(G職員)感じを与えられるなど「認知症

介護の難しさを感じる。一方で、認知症だからわからない、と思っていた利用者から“意外なパワー”を貰ったり（B職員），“癒されたり”（F職員），“感激”（C職員）や“喜び”（A職員）を「与えてくれる認知症の利用者」が語られた。認知症介護では、「一過性の介護を余儀なくされるショートステイ利用者の介護の難しさ」が多く実感されていた。

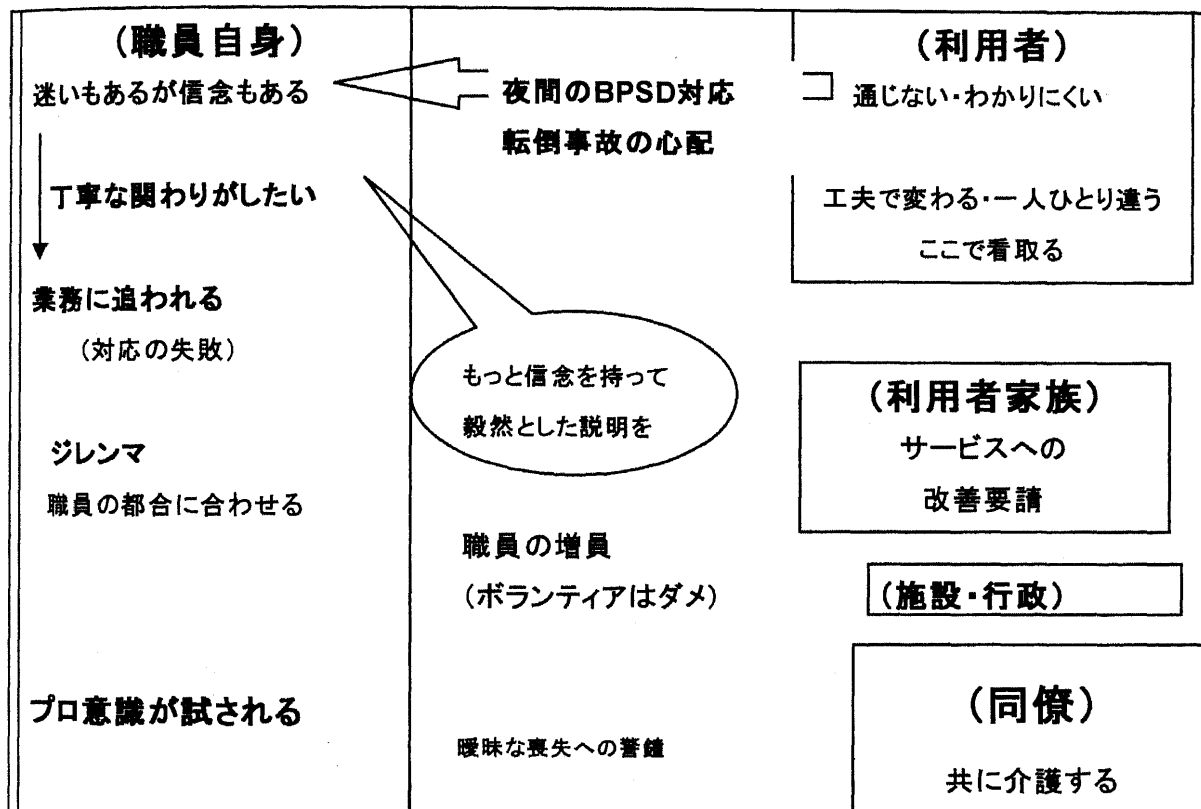


図14 ユニット型特別養護老人ホーム 認知症介護

“本入所の利用者は様子がわかる”がショートステイの利用者は“入退所にバタバタ”し、そのために“不完全な申し送りが生じ”（以上F職員），“お家での生活を常にベースにして”も（B職員）、結局“在宅の実現は不可能”と感じる（G職員）。“以前お世話した認知症の重いショートステイ利用者のことを今でも思い出す”（F職員）ことなど、と共に、実践中での「多様性と理解する時間の少なさから生じるショートステイのむずかしさ」が“ショートステイ利用者に対応が多様で大変”（E職員）で“難しく”（F職員），“工夫を必要とする”（G職員）などと語られた。また、認知症介護について、「“プロ意識が試されている”」（A職員）のだが、“相手が認知症とわかっている相手によって自分の対応が変化している”ことを自覚し（A職員），“認知症の人はサインを出している”（B職員）、だから“対応を変えてみる”（D職員），“認知症が重い人には他の職員と一緒に考える”（F職員）など試行錯誤している様子が語られた。“夜間のBPSDはストレス”（A職員）で、“認知症の利用者への対応は大変で辛い”（F職員）と「ストレスを感じる」一方、“認知症の人

はわからないからこそ喜びがある”（B職員）と「喜びや驚きを感じる」職員もいる。“認知症の人から学ぶ”（F職員）事で「理解する」こともあり、ストレスは出来事を“笑いに変えて”（D職員）解消しているとも語られた。「あせりは禁物」と“失敗から学んだり”、認知症の人だからと、“その人があたかもそこにいないかのような振る舞いをする同僚”に「注意が出来ない自分にストレス」（いずれもA職員）を感じたりしている。「人手不足の影響」で“利用者のペースにあわせて”“話を聴いて”“優しい介護”をしたい（いずれもF職員）が“余裕のなさが時間を割けなくする”し（C職員）、“理想と現実のギャップを生み”“優先順位をつけた介護”をしてしまって（いずれもG職員）、“精神的な辛さを増す”（F職員）。結局“シフトの中で職員ペースの介護をしてしまう”ジレンマ（A職員）が次々と語られ、「人手不足の影響で介護が手に余る状況になる」様子が語られた。介護全般については、「利用者一人ひとりとは違う」、「死別の悲しみを乗り越え」“悔いのない介護は難しい”と感じて「看取りをする」喪失感と共に<利用者>が語られた。ショートステイ利用者の情報は得にくいので“キーパーソンは相談員”であり、“入退所のない日はのんびりする”のだと説明してくれた。“正解のない介護の面白い”が、“人相手なので難しく”もあり“入所者にわかってもらわなければならない時はぶつかる”ことや、“管理職として現場から離れる時間が寂しい”とも感じられていた。また“介護のレベルを上げていきたい”と考えると、“フロア同士の交流が大切”だと介護の質に関する語りも聞かれた。“信頼関係を保つには日ごろからの関わりが大事”“利用者とは打ち解けるには他職員の力も必要”だから利用者とも職員ともかかわりを「大切にしたい」“余裕のあるときは職員のペースにはめてしまわずに過ごせる”ので「大切にしたい」と<介護の目標>が語られた。<人手不足の影響>は介護システムへの影響を及ぼし、「介護が手に余る状況になる」が、“シンプルプランは職員にもわかりやすく、動き易い”“足りてはるはずの人手”だが、連続勤務の問題もあり、“ボランティアでなく”職員の増員が望まれると語られ、調査当時の人手不足の深刻さをうかがい知ることが出来る。<いろいろな自分>について語られた中で、“自分の乱暴な態度”や“相手によって気持ちが変わる”ところは直したいと「ゆるる気持ち」が語られたり、“心身の健康と相談しながら介護を続ける”“特養で仕事をする喜び”“身体を壊してもっと真剣に授業を聞いておけばよかった”と「学びの大切さについて」、 “夫に話を聴いてもらったり”、“イライラする前にガス抜き”してストレスをためない対処法、と共に、管理者が“職員たちに認めてもらえない”“ドジな自分”に落ち込み、“注意できない自分”“前のリーダーに比べてしまって”ジレンマにおちいる自分を感じていた。

参与観察は、見学という形で2日間の昼間のみ行われた。調査期間中は、急な退職者が出たため、職員のローテーションが非常にきつくなっており、職員の余裕がなくなっていたことは、インタビューデータから予測された。職員は身体的自立度が低い入居者のおむつ交換や食事・着替え・トイレ介助で各居室を走るように回っていることが多く、自立している入居者、またはショートステイ利用者は、なるべく起床しているように勧められる

ので、食事以外の時間帯もリビングに座っていることが多い。しかし、午後の30分ほどの時間を使ったアクティビティ以外は特にすることもあまりなく、時々職員が折り紙などを勧めるがずっとついていられるわけではないので、多くの利用者は手持無沙汰な様子で座っていた。利用者の中に体が丈夫だが認知症の症状が重度な方がたまたまいなかったこともあり、職員は各居室を回ってあまり動かない利用者（本入所の人が大半）の様子を見たり声かけをしながら、介助をしている時間が非常に多いように見受けられた。

介護職員は自身の認知症介護について「迷いあるが信念もある」中で、丁寧な関わりがしたいと思いつつも業務に追われ、認知症の人に限らず利用者に向き合えない苦しさや対応の失敗を経験していた。大規模施設のそのような業務をふり返って、認知症である入居者について入居者のいる場で話題にするなどの行為（曖昧な喪失）が起こっていることに気づいており、「プロ意識が試されている」と警鐘を鳴らしている。また認知症の為に見当識が損なわれるからこそ季節感と呼び戻す工夫をしたり、体を動かすことで意識をはっきりさせるなど、個人的な考えと施設全体の委員会活動で身に付けた知識を活用したりして、認知症の入居者に対応しようとしている様子が語られた。短期利用者と本入所者との違いについても語られ、「ショートステイでは継続的な支援ができにくい」ことが残念と述べている。職員は「看取り介護」*で見送った経験が多かれ少なかれあり、見送った入所者の人柄への共感や思い出、または「入所者はいずれ自分たちで見送る方」という思いから心理的に接近しており、夜間の認知症の行動・心理障害対応を転倒の危険性と共に危惧し、認知症の利用者を通じない、わからない相手と考えながらも、工夫で変わる、一人ひとり違うと肯定的にも捉える事が出来ている。同僚については共に介護する仲間と捉えられており、(誰かが必ず夜勤のため)同僚が揃って親睦の席を囲めない残念さが語られた。特別養護老人ホームは規模が大きく職員の数も多いので、介護職に就くまでの経歴による介護感の違い、それらの介護感や人間感の違いから生じると思われる同僚への疑問が語られた。

(4) 考察

認知症の利用者について特養の職員からは、認知症である利用者の「わかりにくさ」についてストレスであるとかはぐらかされた感じといった表現を使って自分が感じている感情が語られた。こうしたどちらかという負の感情と同時に、他の事業所形態では、語られることの少なかった、認知症だからと期待していなかった入居者からの反応やほとんど何もわからないと考えられていた入居者との心の交流による驚きや喜びが語られた。特別養護老人ホームの職員は非常に忙しく、施設そのものが大規模なので、事務方の職員も複数おり、看護師が常駐しているなど、より専門分化が進んでおり、その日の仕事スケジュー

*看取り介護：近い将来死に至ることが予見される方に対し、その身体的・精神的苦痛・苦悩をできるだけ緩和し、死に至るまでの期間、その方なりに充実した（ご本人が納得できるような）日々を過ごせるように援助することで、その方の尊厳に配慮して終末期の介護を行う事を指す。

ールをこなすことになり、職員たちは利用者と向き合えないことにストレスも感じていたが、認知症の症状から距離を置くこととなり、結果的に認知症である利用者の「わかりにくさ」が最大のストレスとはなりえなかったのではないか。また、職員は「看取り介護」で見送った経験があり、見送った入所者の人柄への共感や思い出、または「入所者はいずれ自分たちで見送る方」という思いから肯定的な感情を抱きやすくなっており、見送る相手としての入所者にある種の尊厳を感じることも影響を及ぼしていると考えられる。また身体自立度が非常に低い本入所の人たちの個別の世話、それは多くは身体介護であるが、をすることになり、歩き回って危険が伴う事例に出くわすことが少なくなっていると考えられる。従って、認知機能も低くなっているかもしれないが、介護する職員の側が優位に立つことが多く、できないと思っていたのにできたという驚きや、喜びを感じやすいのではないか。認知症のBPSD、特に夜間の対応の大変さは語られたが、広い施設であるとはいえ、夜間に同じ建物内に入所者でない人が他にもいるということは、精神的に大きな救いになっていた。また、一方で、わからないからこそ発見の喜びがある認知症介護が語られた。職員は介護についても、利用者についても自分自身についても、施設運営などについても、それぞれ意見を持っており、考えを述べることができた。また認知症だからと利用者のいる前で、他の利用者の話をするような行為が行われていることに触れ、認知症の人が何も分からないと考えて、あたかもその人がいないかの様なふるまいをしてしまうことについて、利用者によって対応が変わってしまう職員の態度について、反省を込めてふり返っており、大規模施設内での委員会活動もあり、講演や講習に出かける機会も多く、そのような学びが様々なふり返りを可能にし、省察の能力を増しているのではないかと考えられた。しかし、業務の忙しさから丁寧に接することができないと考えていることは、日常的に生まれている入居者とのかかわり不足を、ジレンマといつつも放置することは、問題として設定し解決の方向性を模索することを放棄しているとも考えられるのではないか。

総合考察

8. 総合考察

研究を始めるにあたって探索的文献検討を行い、認知症介護における困難性が予測されたが、結果として介護職員が認知症介護の困難性を感じていることが示唆された。これらの困難性は主に認知症である利用者（入居者）とのコミュニケーションの難しさと職員の取った対応が失敗と感じられることによるものであった。職員が感じた困難性は職員が問題を設定し状況をリフレーミングすることを難しくしていると考えられた。

困難性についてショーンの省察的実践の観点から、問題の設定とフレーム転換という点からもう少し詳しく考察を進めてみたいと思う。デイサービスでは利用者を情緒的に支えたいこうと意識しており、めざす介護と現実の間にズレが生じた場合、経験則や規範によってそのズレが問題として認識されていた。ショーンは既知のものとのズレが問題の本質だと述べている。ズレは問題を捉えるポインターとなるはずであるが、経験則や規範からのズレが問題として意識されてしまうと問題の本質を見失ってしまうか、もしくは取り違えてしまうことになる。ショーンは「実践者は、事例・イメージ・実際の行為・理解等の知識を持っており、現実直面する状況ととりあえず既知のレパートリー内にあるものとしてみなす。しかしそれは既知のものと似ているが同じでないもの、未知のものへの見本 (an exemplar for the unfamiliar one) として扱う」と述べている。ズレを問題とせず、ズレが生じている状態に問題を見出そうとする姿勢にこそ、解決の糸口をつかむ可能性があると考えられる。またグループホームでは入居者には自宅のように穏やかに過ごしてもらおうと意識しており、一人夜勤時の不穏（認知症の行動・心理症状）が恐怖と共に体験されるため、不穏を起こす入居者にも他の入居者にも自宅のように穏やかに過ごしてもらえない、理想と現実のズレが体験される。さらにそのズレは主に不穏を起こす特定の入居者によって発生すると捉えられるため、ズレを問題として捉えるばかりでなく、ズレを発生させる特定の入居者を問題として捉えてしまうことになる。そのズレは個人的な経験則から問題として認識されるため、職員によってズレに対する認識も異なり、問題の検証や共有はされにくい。職員個人の経験則の問題についてショーンが行為の中の省察を精緻なものにするプロセスについて説明している部分を引いて検討してみると、既知のもの扱いについて「人には未知の状況を既知の状況とみなして働きかけてみる能力がある。同じように行動してみることで現況が既知のものに当てはまらない部分の感触が得られる」と述べている点が注目に値する。既知のものとのズレから未知のものユニークさを拾うと述べているのである。既知のものレパートリーが幅広く多様であれば、未知の状況であっても既知のものとのすり合わせる際の精度が上がり、既知のもの比べて明らかになる未知のもの持つズレすなわちユニークさを拾い意味づけすることもできやすくなる。筆者は既知のものレパートリーの幅広さや多様性が問題のユニークさ発見を容易にする様子を「ざる」で砂をふるいにかけて小さな砂金を見つける作業に重ね合わせた。すなわち目が細かく面積の広い大きな「ざる」で対象をすくうのが既知のレパートリーが幅広く多様

な場合で小さいが光る砂金を見つけやすい。目が粗く面積の狭い小さな「ざる」で対象をふるいにかけるのが既知のレパートリーが狭く偏りがある場合で、砂金も砂も全部ふるいにかからず落ちてしまい結局何も見つけることができないと例えることができる。経験の浅い職員が問題にとらわれて状況に新しい枠組み（視点）を与えにくいメカニズムは、既知のものレパートリーが少なくその幅が狭いため、未知の状況を既知の状況とみなして働きかける余裕がなく、さらに働きかけによって未知のものの中にある既知のものに当てはまらない部分を感じる精度が低いため未知のものユニークさに目が行きにくく、違和感としてのみ捉えてしまうのではないかと考えた。またベテランの職員は自分の成功例を新人の職員に引き継ごうと努力していたがうまく伝わっていなかったことについて、ショーンがフレーム転換について説明している点を引いて検討してみると「省察的実践においては、実践者は問題を設定しながらフレーム転換の良否を判断している」と述べている点が注目に値する。ショーンは、フレーム転換の良否にたいする判断の観点は、a.問題解決が可能か、b.解決の結果は望ましいものか、c.状況に矛盾はなくなったか、d.自分の価値観や理論と一致しているか、e.探求が停滞しないかであると説明している。ベテランの職員は自分で解決できそうな信頼できるフレーム（d）を使って状況に対峙し、新たに設定されたフレームに沿って動きながら、その結果が満足できるもの（b, c）かどうか検討している。このような動きからは新しいフレームに沿って状況を理解しなおすことができる好循環が生まれ、このような好循環は職員が持っている既知のレパートリー、行為や思考の幅広さから生まれるものであるとすれば、ベテランの職員がその個人的な経験則の中から生み出した成功例をそのままレパートリーが狭く、偏っている新人の職員に引き継ごうとしてもうまく機能しない結果が得られたのはうなずける。特別養護老人ホームの職員は迷いもあるが信念もある態度で研修や検討の機会も多いが、業務が多忙であることから、問題は丁寧に扱われない状態であると認識されていた。多忙であることを語る語り口は丁寧に関わりたい理想と、扱われない現実のズレを問題としていることに変わりなく、さらにズレの原因を業務体系に求めて、問題についての省察を放棄しているとも考えることができる。丁寧に扱われない現状を問題として認識するところから新たな思考が始まるのではないかと予測された。

次に省察的実践において、フレーム転換・状況の再定義後に新しいフレームもとで行う実践（行為）について検証するという観点から、認知症である利用者（入居者）の「わかりにくさ」・コミュニケーションのむずかしさについて考察をしてみたい。ショーンは省察的実践においては未知の状況を既知とみなすなかで状況に対する理解や行為の可能性を広げていくと述べているが、その適切さについての検証についても“*rigor in on-the-spot experiment*”（現場における実験の厳密さ）ということばで言及している。ショーンはまずJ.S.ミル（Mill, J.S.）の一般的な実験論理を引いて問題となっている現象について複数の仮説がある場合にその仮説の正しさを判断するための論理として、一致、差異、付随す

る変化の3種を挙げている。反論に最も耐えた仮説が受け入れられるのであり、実験室実験ではそれぞれの仮説に含まれる要因を変化させ付随する現象の変化をみて仮説検証をすることができる」と説明している。しかし実践の現場では、実験室実験に必要な条件統制・客観性・対象との距離が満たされることは不可能に近いと述べ、省察的实践において行われる「行為の中の省察」に伴う実験“experiment”の論理性や厳密性は広義の実験の意味によって説明されると述べている。「行為の中の省察」に伴う実験とは包括的な意味においては「行為によって引き起こされるものごとを確認使用とする行為」であり、実験において最も基本的な問いは「～だったらどうなる？」“what if”であると述べこの基本的な問いに含まれるものを以下のように説明している。①探索的な実験 exploratory experiments：明確な予想を伴わない実験、物事の大まかな感触を得るため「～だったらどうなる？」という関心に支えられて行われるもの。②働きかけを試す実験 move-testing experiments：意図的な変化を引き起こす何らかのアクションを試してみる実験、意図した結果が得られるかどうか、得られた結果に満足できるかどうかを試され、結果に満足できるかどうかで働きかけが肯定や否定されるもの。③仮説検証 hypothesis testing：対立仮説間でどちらが正しいか検証する、仮説に基づく予測が観察に対応した仮説が支持され、予測が観察と矛盾する仮説は支持されないというもの。これらの3タイプを挙げながら、ショーは実践場面では実践者の関心が物事の客観的な理解だけでなく、実践や実践の結果がよりよい状態に変化することに向けられることが特徴的であると述べ、実践者の行う「行為の中の省察」に伴う実験は上記の3つのタイプが重なっていると説明している。「わかりにくさ」が感じられているとき職員の想定外の展開として経験されると、探索的な実験であっても、働きかけを試す実験であっても、想定外の展開で得られた結果に満足できない場合は、職員自身の働きかけを自分で否定することになり、肯定感を得ることなく職員は漠然とした不安に付きまとい続けられる。データから考察すると、同じ職員が同じ入居者に対する考えを「夜勤をいつも同じトレーナーで行いその結果安心してもらえる」という発言と「不穏がひどくなるとグループホームでの対応は難しくなる」という発言をしていることの例は、探索的な実験や働きかけを試す実験をしながら得られた結果が満足できるものかどうかで働きかけが肯定されたり否定されたりすることを示していると考えられ、認知症の人の「わかりにくさ」が日常的な距離感のために感じられなくなっている場合、実験される働きかけそのものがないといえよう。身体介護と比較しながら結論としたい。身体介護における「わかりにくさ」を入浴介助を例に考えてみると、理由はよくわからないが入浴を嫌がる利用者（入居者）が比較的多い。それぞれの利用者（入居者）が入浴に必要とする時間が違い、入浴時の前後を含めた特徴、その日のそれぞれの利用者の体調を含めた様子、などを考えに入れながら入浴介助を進めなければならない。時には利用者同士のいさかいなども起こって転倒の危険性さえある、というように「わかりにくさ」も問題も存在し目標としている安全な入浴と現状がズレることがしばしばであるにもかかわらず、

安全に入浴してもらうという目標は明確でゆるぎないものであり、打ち合わせや一日の振り返り、デイサービスの活動中のちょっとした時間にも職員同士の情報交換が行われやすいなど、「実験」とリフレイミングがたやすく行われ、さらに無事に介助を終えることができるという満足できる結果が得られる。また身体介護の場合は介護する、されるといった立場が明確であるという点も問題を明確に把握しやすくさせると考えられる。

最後に介護職員が感じる認知症の利用者との距離感について考察を加える。デイサービス職員は利用者家族と共に利用者を情緒的に支えることを目標としているため、自ら利用者や利用者家族との距離を縮めていると考えられる。距離感が縮まることによってよくわからない、伝わらない、うまくいかない、など認知症介護の特徴ともいえる事態に遭遇すると、無力感やジレンマを遭遇しやすく、そのためいっそうズレを問題として認識しやすくなっているとなつていと予測される。また、グループホーム職員は、昼間も個室で入居者に対応することが多く、夜間はなおさら密に関わらざるを得ない状況である。したがって入居者との距離感は職員の意思に関わらず、必然的に縮まる。そのような状況の中で家族間のような相克も起きやすく、問題が特定の入居者にあると感じられるようになってしまつたと考えられた。業務が多忙で丁寧に関わるができない特別養護老人ホームでは入所者との距離感は日常的なものとして意識される。また介護のプロとして何をなすべきかの思考経験があることが、問題に新しいフレームを与える一助になることが予測された。

結 論

本研究の限界と今後の展望

9. 結論

認知症介護の困難性は認知症である利用者（入居者）とのコミュニケーションのむずかしさと対応の失敗によって感じられることが示唆された。身体介護においても認知症である利用者（入居者）との間にコミュニケーションの難しさは生じているが、大きな困難性を意識せずにいられる。身体介護と認知症介護の相違点を考えるとき、ショーンが実験の結果とその次の働きかけの方向について述べていることが参考になる。探求者（ショーンは省察的実践の中で実験を行うものをこう呼んでいる）は状況を形作るが同時に探求者自身のモデルや認識も状況によって形作られる。つまり探求者は理解しようと努める状況の<中>にいと述べて、状況と実践者の関係を **transactional**: 影響しあうものとして捉えている。探求のやり方は実践者としての態度を反映しているとも述べており、実践者は状況とのやり取りを通じて状況を形づくり、同時に自分自身を状況の中に位置づける実験者である、実践も状況の一部であり、探求者は状況との **transaction**（取引）に引き込まれるのではなく、積極的に飛び込み、場合によってはフレームを壊すことを恐れないようにしなければならない。探求者は問題状況に出会い、問題状況にフレームを与えることで探求すべき問題（目的）が現れ、その手段もまた外部から持ってこられるわけではなく状況に応じて違ったものになる。このような流動的な状況に耐えられるような安定した要素、たとえば「行為の中の省察」の姿勢が必要であると説いている。身体介護では問題や目的が比較的明確であり、手段もある程度技術的なものにも依存する点で認知症介護と大きく異なっている。すべての専門家は何らかの形で **virtual**: 仮想世界を用いて現実の世界を仮に表現してそこで実験を行う。専門家のわざはこうした仮想世界をうまく利用して「行為の中の省察」を行う能力とも関係している。認知症介護について、心理的側面からの考察には、仮想世界を利用した、問題の設定、状況の再構成、実践に対する実験（検証）からの検討こそが必要とされ、これらの検討がなされるような職員の省察的実践を支援する役割が心理学に求められるのではないか。

10. 本研究の限界と今後の展望

研究の目的に沿って方法を吟味し、その結果得た膨大なデータを整理することによって、本研究の目的であった「認知症介護に携わる職員の介護実践について、何がどのように意識され、実践されているか」を理解することにおいて、職員が省察によって仕事を成し遂げている様子や、問題の設定という点で苦戦し省察による実践が達成できない様子、介護実践における力動的相互作用についてもその一端を可視化することができたと考える。ただし本研究で可視化されたのは介護職員の認知症介護の全容ではない。本研究の知見をもとに研究法の工夫を重ねて統合的な理解を深める必要があると考えられる。さらにインタビューによるデータ収集はインタビューイの個人的能力に大きく依存し、その能力を検証する方法がない。この問題をどのように克服するのが課題である。また参与観察がインタビューを補う有効な手段であると予測されたにも関わらず、対象事業所によって十分な参与観察が行えない場合も想定されるため、参与観察が十分でない場合にどのような方法を持ってデータをより厚みのあるものにしていくかが課題として残されている。

また、研究Ⅰ、Ⅱ、Ⅲともに、介護職員の視点のみで行われた。研究対象について今後の課題を考えると、利用者、利用者家族の視点なども加えていく必要性があると考えられる。職員の待遇や介護施設経営など介護にまつわる社会状況などをとり入れた考察を行うことなども課題として残された。

引用文献

謝辞

引用文献

- バイステック,F.P. (尾崎新・福田俊子・原田和幸訳) : ケースワークの原則 援助関係を形成する技法. 誠信書房 (2010)
- ボス, P. (南山浩二訳) : 「さよなら」のない別れ 別れのない「さよなら」ーあいまいな喪失ー. 学文社 (2005)
- Boss, P., Caron, W., Horbal, J., Mortimer, J.: Predictors of Depression of Dementia Patients: Boundary Ambiguity and Mastery. *Family Process*, 29(3) : 245-254(1990)
- Boss, P. & Kaplan, L.: Ambiguous loss and ambivalence when parent has dementia. *Intergenerational Ambivalences : NEW PERSPECTIVES ON PARENT-CHILD RELATIONS IN LATER LIFE*. ELSEVIER, (2004)
- コーリー, M.S.・コーリー, J. (下山晴彦監訳) : 心理援助の専門職になるために. 金剛出版 (2005)
- 福島真人. 暗黙知の解剖 認知と社会のインターフェイス. 金子書房 (2008)
- 長谷川和夫・長嶋紀一・大森健一ほか : 老年期精神医学を学ぶ ; 老いのこころの理解とかわり. (財) 安田生命社会事業団 (1999)
- 長谷川美貴子 : 介護援助行為における感情労働の問題. *淑徳短期大学研究紀要*, 47 : 117-134
- 堀恭子・安藤孝敏・吉川玲子 : 介護職から見た認知症高齢者の帰宅願望 ; 質的データによる検討. *横浜国立大学教育相談・支援総合センター研究論集*, 7 : 27-53 (2007)
- 堀毛一也・内出幸美 : 施設介護職員による認知症高齢者の性格・感情認知とケア・対処方略の関連. *現代行動科学会誌*, 22 : 9-23 (2006)
- 堀毛一也 : 相互作用説. *心理学辞典初版第7刷*. 有斐閣 (2003).
- 池上知子・遠藤由美 : *グラフィック社会心理学第2版*. サイエンス社, 7-8 (2010)
- 鎌田ケイ子 : 痴呆ケアの本質. *老人ケア研究*, 17 : 1-10 (2002)
- 川野健治. *心理学方法論*. 渡邊芳之編 朝倉心理学講座1. 朝倉書店(2007)
- 川口裕見・佐藤眞一 : 痴呆性高齢者の認知能力の他者評価に関する研究. *高齢者のケアと行動科学*, 8 (2) : 37-45 (2002)
- 木下康仁 : *グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 ; 質的研究法への誘い*. 弘文堂 (2008)
- キットウッド,T. (高橋誠一訳) : 認知症のパーソン・センタード・ケア. 筒井書房 (2005)
- 厚生労働省 社会保障審議会介護給付費分科会介護施設などのあり方に関する委員会 : 今後の高齢化の進展 ~ 2025年の超高齢社会像 ~ (<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2006/09/dl/s0927-8e.pdf>, 2009. 7.10) (2006)
- 厚生労働省・介護保険制度の被保険者・受給者範囲に関する有識者会議 : 介護保険制度の被保険者・受給者範囲に関する中間報告.

(<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2007/05/s0521-12.html>, 2009. 7. 10) (2007)

厚生労働省・第8回介護福祉士試験の在り方等介護福祉士の質の向上に関する検討会議
事要旨。(<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2004/05/s0514-10.html>, 2009.7.10) (2004)

松山郁夫・小車淑子・羽江美子：認知症高齢者の症状に対する特別養護老人ホームの介護職員の捉え方。研究論文集, 12(1)：197-203 (2007)

宮裕昭：行動分析学的対応によって暴力的な介護抵抗と移植を改善した一例。高齢者のケアと行動科学, 13 - 2：1-10 (2008)

南山浩二：ポーリン・ボス「曖昧な喪失」研究の検討—その理論と概要—。静岡大学人文論集, 54(1): A1-A20 (2003)

茂木光代：認知症高齢者にみられる対応困難な症状に対する介護職員のとらえ方。日本看護学会論文集；老年介護, 38：211-213 (2007)

内藤哲雄。PAC分析実施法入門。ナカニシヤ出版 (2004)

能智正博・難波淳子・川野健治：質的データの分析技法；働きながら識る、関わりながら考える 心理学における質的研究の実践。伊藤哲司・能智正博・田中共子編。ナカニシヤ出版 (2005)

能智正博：質的研究の質と評価基準について。東京女子大学心理学紀要,1：87-97 (2005)

能智正博：PAC分析のプロセスについての感想。PAC分析学会第4回大会抄録集：16-18 (2010)

小澤勲：痴呆を生きるということ。岩波書店 (2005)

西條剛央：質的研究論文執筆の一般技法—関心相関的構成法。質的心理学研究,4：186-200 (2005)

SCHÖN, D. A.: the Reflective Practitioner. ASHGATE, London(1983).

ショーン, D.A. (佐藤学・秋田喜代美訳)：専門家の知恵 反省的実践化家は行為しながら考える。ゆみる出版 (2007)

関谷大輝・湯川進太郎：対人援助職者の感情労働における感情的不協和経験の筆記開示。心理学研究,80 (4)：295-303 (2009)

竹内孝仁：認知症のケア；認知症を治す理論と実際 16-41：128-129 年友企画 (2005)

土田義郎。PACアシスト 2007：金沢工業大学土田義郎研究室

<http://www.kanazawa-it.ac.jp/~tsuchida/lecture/pac-assist.htm>

やまだようこ：非構造化インタビューにおける問う技法；質問と語り直しプロセスのマイクロアナリシス。質的心理学研究, 5：194-216 (2006)

謝辞

調査にあたりご協力いただきました施設関係者の方々に深く感謝申し上げます。皆様のご協力で報いることができるように、これからも研究を続けて参りたいと思います。

高齢者関係の仕事をご一緒させていただいております皆様、少し離れたところから、本研究に様々な刺激をいただきましたことにお礼申し上げます。

また、研究へのご指導を頂きました安藤孝敏先生、折に触れて貴重なご意見を下さいました専攻の先生方にも感謝いたします。

さらに院生室で励ましあった仲間の院生の皆さん、学内でお会いすると声をかけてくださった教育学研究科の先生方、分析ワークシートのメンバーチェックをしてくださった臨床心理学コースの院生お二人をはじめ、お世話になった方々、ありがとうございました。

学外において、質的研究法や老年学の勉強会で多くのご示唆と励ましを下さいました諸先生方や皆様、研究に行き詰まった時には、私の気持ちをやさしく受け止めてくださった心理臨床のスーパーバイザーの先生、皆様のおかげで何とか博士論文を提出する日を迎えました。

そして、院生として研究をしている母を面白がってくれていた娘や息子、どんな時も一番話を聴いてくれ、一番励ましてくれた夫に心から「ありがとう」を言いたいと思います。

皆様がいてくださって、このような論文がまとまりました。これからも精進を重ねて参りたいと思います。

堀 恭子

資料

1. 調査用紙等
2. 研究Ⅰ分析ワークシート
3. 研究Ⅱ分析ワークシート
4. 研究Ⅲ分析ワークシート

資料 目次

内容	頁
1. 履歴・基本属性等 記入用紙	1
2. 印象深い事例記入用紙 説明	2
3. 印象深い事例記入用紙 説明（グループホーム用）	3
4. 印象深い事例記入用紙	4
5. 意識調査用紙	5
6. 調査依頼状（グループホーム用）	6
7. 調査依頼状（ユニット型特別養護老人ホーム用）	7
8. 感想記入用紙	8
9. 研究Ⅰ PAC分析樹状図	9
10. 研究Ⅰ 分析ワークシート	11
11. 研究Ⅱ 分析ワークシート	64
12. 研究Ⅲ 分析ワークシート	162

あなたの介護職経験をお聞かせください。

* 介護職経験年数： _____ 年 _____ ヶ月

* 介護職内容：これまで、どのようなところでどのような介護の仕事をされましたか？

(勤務期間)		(施設の種類)	(職種) 役職があればお書きください。	○で囲んで下さい。
現在まで	年 _____ ヶ月 _____			常勤・非常勤
およそ	年 _____ ヶ月 _____			常勤・非常勤
およそ	年 _____ ヶ月 _____			常勤・非常勤
およそ	年 _____ ヶ月 _____			常勤・非常勤
およそ	年 _____ ヶ月 _____			常勤・非常勤
およそ	年 _____ ヶ月 _____			常勤・非常勤
およそ	年 _____ ヶ月 _____			常勤・非常勤

4) あなたが介護職につかれた理由をお聞かせください。

5) あなたがお持ちの資格に○印をつけてください。

(1) ホームヘルパー () 級

(2) 介護福祉士

(3) ケアマネージャー

(4) 看護師

(5) 保健師

(6) 社会福祉士

(7) 作業療法士

(8) 理学療法士

(9) その他 ()

お名前： _____ (才) 男・女

資料：印象深い事例記入用紙 説明

認知症の方を介護する方への調査です。

毎日のお仕事の中で、以下のようなことについて教えていただきたいと思っています。

毎日繰り返されている何気ない事例、うまくいったなあと満足ができた事例、どうも満足がいかなかったと感じる事例、どれも調査者にとってはとても勉強になりますので、毎日の認知症の方とのかかわりについてお教え下さい。

(例)

日付	ご利用者の様子・言動	あなたの感じたこと・考えたこと	あなたの取った言動	ご利用者の変化・あなたの感想
○/△	そっぼを向いて参加されない — 〃 —	何か気に入らないのかな 何も考えずに、とっさに	どうかされましたか？と声かけ 近づいて様子を見る	

資料：印象深い事例記入用紙 説明（グループホーム用）

認知症の方を介護する方への調査です。

毎日のお仕事の中で、以下のようなことについて教えていただきたいと思っています。

毎日繰り返されている何気ない事例、うまくいったなあ満足ができた事例、どうも満足がいかなかったと感じる事例、どれも調査者にとってはとても勉強になりますので、毎日の認知症の方とのかかわりについてお教え下さい。

詳細はインタビューで伺いますので、インタビューでお話し下さるための「メモ」とお考えいただいて簡単で結構です。

(例)

日付	ご利用者の様子・言動	あなたの感じたこと・考えたこと	あなたの取った言動	ご利用者の変化・あなたの感想
○/△	そばを向いて参加されない — “ —	何か気に入らないのかな 何も考えずに、とっさに	どうかされましたか？と声かけ 近づいて様子を見る	

資料：印象に残った事例 記入用紙

お名前

No

日付	ご利用者の様子・言動	あなたの感じたこと・考えたこと	あなたの取った言動	ご利用者の変化・あなたの感想

あなたの「仕事に関するお考え」をお聞かせ下さい。ここでの仕事をどのように考えていらっしゃるか、毎日の業務をどのようにしたいとお考えになるか、ご自分の役割は何か、など、ここでの仕事について考えていらっしゃる事を、言葉や短い文でお答え下さい。思いつくままご記入下さい。
空欄を残されても構いませんし、記入欄が足りない場合は裏に続けてご記入下さい。詳細はインタビューで伺う予定にしています。

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

お名前 _____

ご記入日 月 日

「認知症高齢者を介護する職員の方の意識調査」ご協力をお願い

2009年10月

認知症高齢者を介護する施設職員の方々が、お仕事を続けていかれる原動力は何か、気持ちよく業務を行うにはどのようなことが必要かについて、「職員の方々への支援」という視点で研究をしております。昨年デイケアサービス部門、本年8月ショートステイ部門において職員の方々のお考えやお気持ちの調査をさせて頂きましたが、このたびグループホームにおいて同様の調査をさせて頂きたいと考えております。

調査の結果は、論文にまとめさせていただく予定です。

調査は、職員の方の「仕事に関する考え」と「気持ちが動かされた出来事」をご記入頂き、ご記入いただいた内容について30分～1時間程度のインタビューにお答え頂くものですが、インタビューで皆様がお話し下さる内容をより理解するために、皆様がお仕事をされているところを見学させていただきたいと考えております。お仕事のお邪魔にならないように心がけますが、介護職員としての専門知識がありませんので、お邪魔になっているときはご面倒でもお教え下さい。素人の私でも何かしらのお手伝いになることがございましたら、お声をおかけ頂きご指示いただければと思います。

見学は10月 日～ 日のうち数日間、1日6時間程度を予定しており、時間帯につきましては、職員の皆様のご都合を伺いながら決めたいと思います。インタビューは、私の見学期間中、皆様のお時間を頂きやすい時間帯をご相談させて頂きたいと考えております。

お答え頂いた内容はすべて、回答された方が特定できないよう分析処理をさせて頂き、ご協力頂いて得た情報は研究のためにのみ使用いたします。

ご記入頂きました調査用紙は、インタビューの際にお渡し下さい。

お忙しいところ大変恐縮でございますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願いいたします。

〔調査者〕

横浜国立大学 教育人間科学部 教授 安藤 孝敏
横浜国立大学 大学院環境情報学府博士後期課程 堀 恭子

〔連絡先〕横浜国立大学教育人間科学部 安藤研究室

Tel&Fax : 045-339-3270 e-mail : t-ando@ynu.ac.jp
Tel : 080-5183-2590、 mail : bonne-chance.ky-hori@ezweb.ne.jp

「認知症高齢者を介護する職員の方の意識調査」ご協力のお願い

2009年7月

認知症高齢者を介護する施設職員の方々が、お仕事を続けていかれる原動力は何か、気持ちよく業務を行うにはどのようなことが必要かについて、「職員の方々への支援」という視点で研究をしております。昨年、デイケアサービス部門において、職員の方々のお考えやお気持ちの調査をさせて頂きましたが、このたびショートステイサービス部門において同様の調査をさせて頂きたいと考えております。デイケアサービス同様、在宅の方が利用されるショートステイサービスにおいて調査をお願いしたいと考えておりますが、ショートステイの特徴を検討のために、特養部門でも調査をさせて頂けると理解がしやすいと考えております。

調査の結果は、論文にまとめさせていただく予定です。

調査は、職員の方の「仕事に関する考え」と「気持ちが動かされた出来事」をご記入頂き、ご記入いただいた内容について30分～1時間程度のインタビューにお答え頂くものですが、インタビューで皆様がお話し下さる内容をより理解するために、皆様がお仕事をされているところを見学させていただきたいと考えております。お仕事のお邪魔にならないように心がけますが、介護職員としての専門知識がありませんので、お邪魔になっているときはご面倒でもお教え下さい。素人の私でも何かしらのお手伝いになることがございましたら、お声をおかけ頂きご指示いただければと思います。

見学は 月 日～ 月 日のうち6日間、1日6時間程度を予定しており、時間帯につきましては、職員の皆様のご都合を伺いながら決めたいと思います。インタビューは、私の見学期間中後半から見学終了後にかけて、皆様のお時間を頂きやすい時間帯をご相談させて頂きたいと考えております。

お答え頂いた内容はすべて、回答された方が特定できないよう分析処理をさせて頂き、ご協力頂いて得た情報は研究のためにのみ使用いたします。

ご記入頂きました調査用紙は、インタビューの際にお渡し下さい。

お忙しいところ大変恐縮でございますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願いいたします。

〔調査者〕

横浜国立大学 教育人間科学部 教授 安藤 孝敏
横浜国立大学 大学院環境情報学府博士後期課程 堀 恭子

〔連絡先〕 横浜国立大学教育人間科学部 安藤研究室

Tel&Fax : 045-339-3270 e-mail : t-ando@ynu.ac.jp

Tel : 080-5183-2590, mail : bonne-chance.ky-hori@ezweb.ne.jp

調査にご協力いただき有り難うございました。短い間でしたが、ショートステイご利用者やご入所者の介護をされるお仕事の内容や大変さを学ばせていただきました。

最後に大変申し訳ないのですが、もう一つご協力ください。ご感想をお聞かせください。ご批判なども今後に向けてとても大事な参考になりますので、ご遠慮なくお書きくださいますようお願い致します。

ご記入頂きましたアンケートは添付の封筒にお入れ頂き封をして、取りまとめ封筒にお入れ下さい。

どうぞよろしくお願いいたします。

〔① 現在、お仕事をされる中で「こんな手助けがあるとよいな」と思われることを教えてください〕

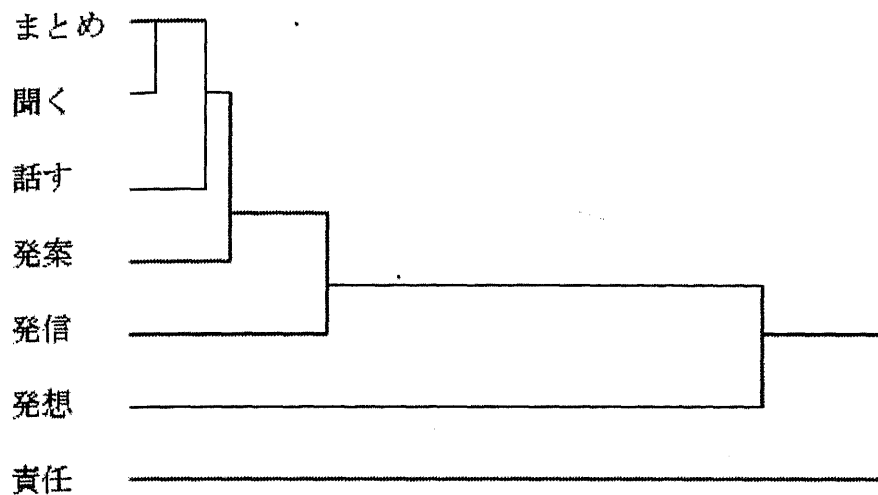
〔② それはどうしてですか？〕

〔③ もし仕事場にカウンセラーがいれば、相談したいことはありますか？あるとすればどのようなことですか？〕

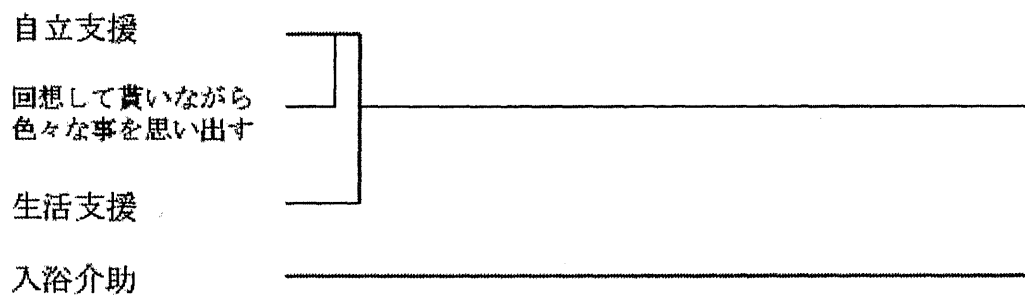
お名前 _____

資料：認知症デイサービス PAC分析樹状図 -1-

Aさん



Bさん



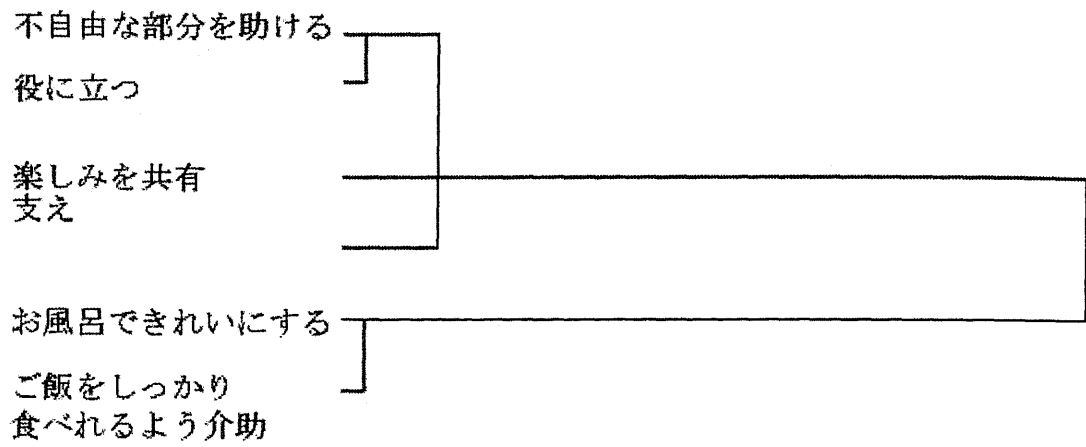
Cさん

利用者が不安にならない言葉がけをする

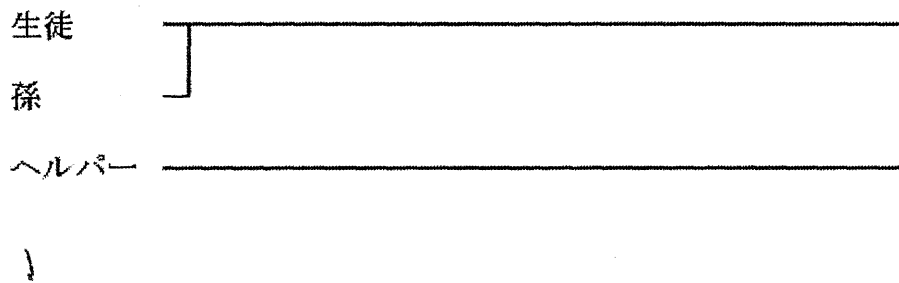
笑顔で話しかける

資料：認知症デイサービス PAC分析樹状図 -2-

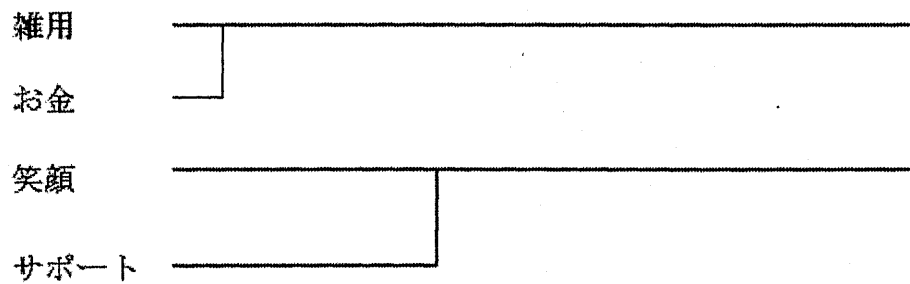
Dさん



Eさん



Fさん



資料 デイサービス 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート -1-

カテゴリー	利用者
サブカテゴリー ・概念；概念定義 (職員)	<p><u>利用者を支える</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・不安認知；症利用者の不安とはどういう意味か (C) ・利用者を不安にさせない意義；介護職員が認知症利用者を不安にさせない意義 (C) ・不安にさせない方法；介護職員が認知症利用者を不安にさせない方法 (C) ・認知症の方への入浴サービス (苦勞)；特徴と導入工夫 (B) ・1対1対応実現の難しさ (B) ・認知症の人ではなく、1人の人として接する (F) <p><u>利用者への思い；背反する思い</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への共感；利用者に対する共感・思い (B) ・歯がゆさ (対利用者)；利用者への1対1対応への歯がゆさ (C) ・気持ちが揺さぶられる；利用者とのかわりけで自分の気持ちが揺さぶられる (B) ・認知症の利用者；利用者の様子や個性、認知症の特徴と自分への振り返りから利用者に対する共感 (C) <p><u>家族の中の利用者；家庭へ帰っていく利用者とデイサービスシステム</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への戸惑い；認知症の利用者の言動に対する戸惑い (A)
理論的メモ	認知症である利用者へ理解や共感を示すことができる場合もあるが、利用者の言動そのものが理解できないときや自分の対応が予想した反応を引き起こさないときのわからなさ、が戸惑いや困難性を感じさせる。

資料 デイサービス 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート -2-

カテゴリー	利用者家族
サブカテゴリー ・概念；概念定義 (職員)	<p><u>利用者家族から受ける影響</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者家族の利用者への対応 (疑問) とジレンマ (B) <p><u>利用者家族との間に利用者理解におけるずれを感じる</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者家族への疑問と受けるプレッシャー 利用者家族へ抱く疑問、利用者家族から受けるプレッシャー (B)
理論的メモ	認知症の利用者を介護する家族に対して、その大変さに共感を示しながら、情報共有の中で疑問やプレッシャーを感じる相手ともなる利用者家族。

資料 デイサービス 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート -3-

カテゴリー	同僚
・概念；概念定義 (職員)	<p><u>デイサービスシステムの中に置かれた自分と同僚をシステムの中で見ると</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・同僚との違い・疑問—同僚と自分の考え方の違い、そこから生まれる疑問— (B) ・同僚との関係—同僚とのコミュニケーション、同僚にどう伝え何が返ってくるか— (C)
理論的メモ	認知症介護をしていて、同僚とのコミュニケーションをどのように図るか、理解に齟齬が生まれたときにどのように感じ、どのように解消を図るか。

資料 デイサービス 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート -4-

カテゴリー	いろいろな自分
サブカテゴリー ・概念；概念定義 (職員)	<p><u>自分の中のジレンマ (ジレンマの原因)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症介護をしていて感じるジレンマ (B) ・介護職員としての無力感 (B) ・1対1対応実現の難しさ (B) <p><u>仕事への思い・振り返り</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・学び—学んだ事を仕事に生かす— (D) ・悩み—仕事上の悩み・対応に苦慮する— (D) ・わかるうれしさ—利用者を理解できるときのこと、その時の気持ち— (D) ・捉えなおし—これまでの見方を変えて納得や気づきをもたらす— (C) <p><u>家庭へ帰っていく利用者の介護を考える自分</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症介護の特徴—認知症介護ゆえの特徴と個別性の大切さ— (A) <p><u>認知症介護を行う自分への振り返り：さまざまな思い、理解、気付き</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・変わってきた理解—最近の認知症理解が変わってきたということについて— (A) ・仕事の工夫—認知症利用者に対する工夫— (C) ・動揺—認知症の利用者同士の衝突にあわてたこと、動揺したこと— (E) ・事情の了解—いつもと違う状況が起こった時の事情を了解している— (E)
理論的メモ	認知症介護を行う中で、自分自身の介護、同僚の介護について考えること、感じること

資料 デイサービス 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート -5-

カテゴリー	デイサービス全体を考える
サブカテゴリー ・概念；概念定義 (職員)	<p><u>認知症デイサービスを考える</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部の力—自分たち以外の外部の力の存在 (援助) を望む気持ち— (D) ・疑問とジレンマ—「小規模認知症対応をボランティアも含めてやっていく」予想と違ったこと— (D) ・大変さに向き合う—大変さはどこから来るのか、どうすれば解消されるのか、よりよい仕事を考える— (F) <p><u>同僚をデイサービスシステムの中で捉える</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事上感じる不安・怖さ・歯がゆさ (対システム) —仕事をしていて不安を感じたり、怖くなってしまうこと、歯がゆさ、つまらなさ— (C)
理論的メモ	認知症デイサービスをシステムとして捉えたときに感じること

資料：認知症デイサービス デイサービス介護 カテゴリー別分析ワークシート -1-

カテゴリー	利用者
サブカテゴリー ・概念；概念定義 (職員)	<p><u>支えることの双方向性</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「支える」ことの双方向性；自分が他者を支え、自分も他者（利用者・同僚）からささえられていること (D)【同僚と重複】 ・吸収する；自分が利用者から吸収して、同時に利用者を支える (E) ・支える；教えてもらうことが同時に利用者を支えること (E) ・仕事の肯定的側面；仕事をしていて利用者から感じる、うれしさ・楽しみや充実感 (C) <p><u>家族の中の利用者：家庭へ帰っていく利用者とデイサービスシステム</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者家族が気になる；利用者家族の存在や言動が気になる理由 (A) <p><u>デイサービスシステムの中の利用者</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当；担当する利用者について (D)
理論的メモ	介護を受けて支えられている利用者として職員に教えることで支えることもある利用者、共感を抱き喜びを感じる相手でもある。生活の基本は家族と共にあり、家族との生活を円滑にするためのデイサービスである。

資料：認知症デイサービス デイサービス介護 カテゴリー別分析ワークシート -2-

カテゴリー	利用者家族
サブカテゴリー ・概念；概念定義 (職員)	<p><u>利用者家族から受ける影響</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者家族から介護（職員）が受けるプレッシャー (B) ・プレッシャーを感じる (D) <p><u>家庭で介護する利用者家族への共感と情報共有</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護家族への共感；介護している家族に対する理解・共感 (A) ・利用者家族との交流；利用者を間に置いた利用者家族との情報や感情の交換 (B)
理論的メモ	利用者を間において情報や感情を共有する相手、プレッシャーを感じる相手としての利用者家族。

資料：認知症デイサービス デイサービス介護 カテゴリー別分析ワークシート -3-

カテゴリー	いろいろな自分
サブカテゴリー ・概念；概念定義(職員)	<p><u>自分の中のジレンマ (ジレンマの原因)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分の中のジレンマ；きちんと仕事をしたいがうまくいかない自分へのジレンマ (D) ・自分への不安「役立っているのか」；「役に立ちたい」気持ちが本当に実現しているのか、不安になる自分への振り返り (D) <p><u>自分の中の利用者への理解や共感、相反する感情や仕事への振り返り</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・失敗；デイでの失敗 (A) ・感情；仕事で感じている感情・感覚 (E) ・この仕事のよさ；自分が介護職に向いていると感じている理由・これからの希望 (E) ・孫世代の自分のやり方；孫世代の自分の仕事のやり方・工夫 (E)

<p>カテゴリー (いろいろな自分)</p>	<p><u>デイサービスの中で介護する自分</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・気になるところ；現在のサービスで気になっているところ (A) ・現状肯定；現状を悪くないものとして肯定する (A) ・仕事の成り立ち；どの仕事がどのような成り立ちをしているか (C) <p><u>介護 (仕事する) 自分への振り返り：さまざまな思い、自負、失敗、喜び、ジレンマ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分の中の感情；仕事から感じる喜びや怒りに対する気づき (A) ・家事；働くことと家事のバランス (家族のサポートに対する感謝と家事と仕事のジレンマ) (B) ・振り返る；自分の事、自分の仕事を振り返る (不足を補う) (D) ・振り返る；ジレンマを感じる自分、同僚との関係を振り返る、家族を振り返る (F) ・話して振り返ることの意味と学び；カウンセラーと話して振り返る意味とそこからの学び (F) ・家族のサポート；夫や実家のサポートを感謝しそれに頼る自分へ「これでいいのか」と自問 (B) <p><u>同僚と自分</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・同僚との関係；同僚との間に起こること・感じること (E) ・思い直し；立場が変わることで見えるようになったこととジレンマの解消 (F)
<p>理論的メモ</p>	<p>介護する自分を振り返って、介護技術や立場、同僚との関係に対する気づきや工夫・失敗したこと、動揺、喜び、ジレンマなどの気持ち、自身の家族についてなど さまざまなことを考え感じている自分について。</p>

資料；認知症デイサービス デイサービス介護 カテゴリー別分析ワークシート -4-

<p>カテゴリー</p>	<p>同僚</p>
<p><u>サブカテゴリー</u></p> <p>・概念；概念定義 (職員)</p>	<p><u>同僚との仕事上の葛藤と共鳴</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・同僚に意見が言えない自分；同僚との間に生じる意見の食い違いと自身の意見を出せない葛藤 (F) ・経験の浅い自分がやるべきこと一事業所で経験の一番浅い自分がどのような仕事を引き受けようとしているか (F) ・他スタッフとの共鳴・疑問；介護方法について、他のスタッフとの意見の一致・不一致、その時に生まれる共鳴と対立 (B) <p><u>同僚に対する葛藤</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・同僚に意見が言えない自分；同僚との間に生じる意見の食い違いに対して意見を言えないでいる葛藤 (F) ・経験の浅い自分がやるべきこと；事業所で経験の一番浅い自分がどのような仕事を引き受けようとしているか (F) ・自分への評価；自分の仕事・能力の確認、自己評価 (F) ・自分の性格；いつも自分を出せない、立場をわきまえた振る舞いをする自分 (F) <p><u>同僚への評価や疑問</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・同僚への尊敬—同僚の仕事や態度に対する尊敬— (B) ・疑問—仕事や同僚に対する疑問 (ジレンマを感じる自分) — (F)
<p>理論的メモ</p>	<p>同僚の仕事に対する評価や疑問を感じつつ、それらが共感や葛藤となって現れる自分と同僚との関係。</p>

カテゴリー	デイサービス全体を考える
サブカテゴリー ・概念；概念定義 (職員)	<p><u>利用者を支えるシステム</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療的な知識を必要とする場合の不安と看護師活用の可能性 (B) ・仕事の大変さ「システム」；仕事のシステムや役割による大変さ (C) ・継承；同僚へ引き継がれていく仕事 (C) <p><u>デイサービスシステムの視点から利用者・利用者家族を見る</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のために利用者家族のことを考える；デイサービスの利用者家族との関係の持ち方、その結果が利用者にとってどう還元されるか (A) ・デイサービスのシステム；デイサービスでの業務はどのようにすすめられるか (A) <p><u>デイサービスシステムの中に同僚と自分を入れ込んでみる</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・責任；認知症デイケアに対する責任・システムと自分 (A) ・役割としてまとめる；役割として、認知症デイサービスをまとめる (A) ・発信・ボトムアップ・環境作り；自分からスタッフに向けて行なう情報発信・スタッフの意見・考えを吸い上げること・環境づくりとそのための聴く・話す (A) ・聴く・話す；自分を含むスタッフ間のコミュニケーション (A) ・同僚との違い・疑問；同僚と自分の考え方の違い、そこから生まれる疑問 (B) ・不安・疲労感；今後の仕事・ポジションに対する不安と不安からくる睡眠障害 (B) ・同僚への思い；同僚に対する心遣いや関係の持ち方 (A) ・自分の後継；管理者の自分が抜けた後のことについて (A) ・不安とジレンマ；昇進に対する不安や期待されても困る自分へのジレンマ (B) ・同僚との関係；同僚とのコミュニケーション、同僚にどう伝え何が返ってくるか (C) <p><u>デイサービスシステムの中で介護する自分を捉える</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・気になるところ；現在のサービスで気になっているところ (A) ・現状肯定；現状を悪くないものとして肯定する (A) ・工夫；生活を仕事に合わせる工夫 (C) <p><u>システムの中での自分の希望</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分の希望＝ポジションの変更予定；近い将来の仕事上の希望＝移動 (A)
理論的メモ	<p>デイサービス全体の中での自分の立ち位置や仕事を考えて、自分の行う働きかけ・工夫とその結果とそのとき感じる自己肯定感・不安・疑問・ジレンマなど。デイサービスシステムの中で考えることについて</p>

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Aさん) - 1 -

概念名	認めてもらえない感
定義	自分ではだめなのかなとがっかりした気持ち
バリエーション	・(「私が行くよ」と言うと、スタッフに「私が行きますよ」と言われ) 私だとやっぱりダメなのかなーと思い悲しくなった。
理論的メモ	同僚の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Aさん) - 2 -

概念名	うまくいかなかった自分
定義	介護がうまくいかなかった自分への反省を込めた振り返り
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・強引に身体を押さえつけて玄関の中に入っていた ・内に入りたくない一心で外に出ようとし閉められたガラス扉に顔面をげきとつさせてしまう。力を押し付けたら力で返ってくるのはわかっていたが、この一瞬を過ぎてしまえば後は何とかなると思いきや、結果痛い思いをさせてしまった。やっぱりダメだなーと思ってしまった。帰りの送迎中「今日はどうでしたか」と聞くと「あぶなかったよ」とお答えになる。会話が困難な方ですが真実のおもいなのだとおどろきました。【驚きと重複】
理論的メモ	自分の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Aさん) - 3 -

概念名	利用者へのとまどい
定義	利用者のことばや態度に対する迷いやとまどい
バリエーション	<p>いつも玄関を出る時に同じような事を言われるが、利用中に「あなたは良い人だよ」「(着脱) 上手だね」「頭いいね」とほめて下さる事もあり、御主人にご本人が私の事を良く思っていないと思われるのではないかと心配しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運転中「夜は休めましたか」「お食事は召し上がりましたか」などと声かけをするが何も返事がなくさらに声かけすると「何よ!!」と返される。 ・道路に出ってしまったら危険。なんとしても今玄関に入って頂きたい。
理論的メモ	利用者の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Aさん) - 4 -

概念名	感情を逃す
定義	出来事に分析を加え負の感情を逃す
バリエーション	・いつもならブツブツでも何か言うのに何もいわずにいたので、今日は本当にご機嫌が悪いのだと思った。
理論的メモ	自分の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Aさん) - 5 -

概念名	役割としてまとめる
定義	認知症デイサービスをまとめる
バリエーション	・まあやっぱり、この、認知デイをどうまとめていくか、はやっぱりテーマです
理論的メモ	システムをまとめる、システムの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート（Aさん） - 6 -

概念名	発信する
定義	自分からスタッフに向けて行なう情報発信
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・自分が発信するとやっぱり、・・ボトムアップしなきゃいけないから、うん、聴くとかが必用なのかあって思うんですけど ・でもそのボトムアップさせるために、なんかこう発信しないとボトムアップしていかないから
理論的メモ	同僚への働きかけの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート（Aさん） - 7 -

概念名	ボトムアップ
定義	スタッフの意見・考えを吸い上げること
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・自分が発信するとやっぱり、・・ボトムアップしなきゃいけないから、うん、聴くとかが必用なのかあって思うんですけど ・でもそのボトムアップさせるために、なんかこう発信しないとボトムアップしていかないから、それも必要かと ・どう、どういったら皆がこう意見が出しやすいとか、自分も思ってることが話しやすいとか、ていうところですねえ
理論的メモ	（全体をまとめるための）同僚への働きかけ、働きかけの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート（Aさん） - 8 -

概念名	環境づくり
定義	自分も含むデイのスタッフ間の人間関係における環境作り
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・この、認知デイをどうまとめていくか、はやっぱりテーマですし、それとやっぱり自分からこう発信していかなくちゃいけない、そのために、って言う、そのために、こう聴くとか話すと、の、出てきているっていう感じ ・どう、どういったら皆がこう意見が出しやすいとか、自分も思ってることが話しやすいとか、ていうところですねえ ・長く話しやすい関係を作ったりとか、話せる環境を作ったりとかねえ
理論的メモ	同僚への働きかけの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート（Aさん） - 9 -

概念名	驚き
定義	認知症の方という認識を覆すような出来事に対する驚き
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・帰りの送迎中「今日はどうでしたか」と聞くと「あぶなかったよ」とお答えになる。会話が困難な方ですが真実のおもいなのだとおどろきました。【うまくいかなかった自分と重複】
理論的メモ	利用者の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート（Aさん） - 10 -

概念名	家族からのプレッシャー・戸惑い
定義	家族の視線・言動から受けるプレッシャーや戸惑い
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・御主人にご本人が私の事を良く思っていないと思われるのではないかと心配しました。
理論的メモ	利用者家族の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Aさん) - 11 -

概念名	工夫する
定義	工夫をしたことやその結果と検証・感想（満足）
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・乗車いただいた後、少し様子をうかがうが、表情はかたいままであった。運転中「夜は休めましたか」「お食事は召し上がりましたか」などと声かけをする。 ・食事を終わりにしたほうが良いのか迷ったので、前回の申し送りの通りやってみようと思った。 ・左耳から大きな声ではっきりと「おなかはいっぱいですか」と聞いてみた。 ・「もういっぱい食べられないよ」とおっしゃり会話が成立、うれしかった。食事を終わりにした。 ・家では入浴好きとご家族からいわれていたので入浴に関する楽しい話題をしてみた。立ち上がりなどもご自分の力でやっていただく。 ・少しゆっくり関わりを持って入浴前のトイレ誘導をしてみよう。 ・今まで送り送迎していたが、前回すぐに降車したがまた乗車しその後なかなか降車しなかった事があり、今日は別のスタッフが行く事になっていたが、玄関への誘導は私がしても良いと思った。
理論的メモ	介護する自分・利用者の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Aさん) - 12 -

概念名	喜び・しみじみとした思い
定義	仕事をしていて感じた喜び・しみじみとした思い
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・「もういっぱい食べられないよ」とおっしゃり会話が成立、うれしかった。食事を終わりにした。 ・お席に戻り他のスタッフが話しかけると少し離れていた私に向かって「あの人がやってくれたよ」と私を認識してくださった。うれしかった。
理論的メモ	利用者・介護する自分の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 1 -

概念名	認知症の方への入浴サービスの苦勞
定義	認知症の利用者ならではの入浴サービスに関する特徴 (苦勞)
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・認知の方ってどうして入らない、(お風呂に) 入るのが嫌いだから、そこへ持っていくのが大変 ・すごく認知が高い方とかだと、もうホントに恥ずかしいっていうのもきつとあるんでしょうけど、いや、よっぽど「わーいいよ」って言う人のほうが、私が思うにはですけど、「すごいうれしい」っていったる人はそんなに認知がないんじゃないかなあって ・多少なりとも認知があると、う～ん、なんかこう入りたくない、めんどくさいし、何でなのかわからぬけど、いいわけっぽいかなって思ったりするんですけど。 ・なにかにつけて、「家でお風呂は言ってるし」とか、なんか理由つけて「今日はあんまり」とか、「熱がある」とか言って入らない方がいるから、 ・(自宅ではちょっと入れないから) まず自宅で入れないと思ってない、 ・ま、なんだろう、もう1人はいらっしゃるから、こう理屈っぽいって感じでいらっしゃるから、 ・どっちにしても嫌なんです、その人がいるからとか関係ない、お風呂がもういい、って言う ・(入浴のその動作そのものじゃなくて) 動作そのものはそんなに大変じゃないから、観察は大事なんだと思うんですけど、やっぱり何が一番かって言うと、それにきれいになって、そんなに丁寧にすごし必要はないからと思ったりするんですけど、他のことが、ね、
理論的メモ	支えるの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 2 -

概念名	入浴サービスへの導入
定義	入浴サービスへの導入工夫 (苦勞)
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・まずはだから、立ち上がってもらえないから、方法的には「トイレに行きませんか？」みたいな、「ちょっとこちら御案内します」初めての方だったらもう「こちら御案内しますよ」みたいな感じで。 ・ちょっとだまし討ちかもしれないけど ・この人に言って大丈夫なんだなあと思えば、まあ、「お風呂ですけど」って言って連れて、「あんまり入りたくない」って言う方もいらっしゃいますけど。(「あんまり入りたくない」っておっしゃるけど、でもまあしょうがないわねえ、って) ねえって感じで (入っていただく) ・へんないい方だけど、ここでむりやり脱がすっていう人はいないですけど ・3人はもう絶対にすぐ頭を洗います。もうホントにどうやってどうやって入ってもらおうかなって考える人。
理論的メモ	支えるの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 3 -

概念名	利用者家族からのプレッシャー
定義	利用者家族から受けるプレッシャー
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・わたし、特に(元職場から一緒に)来たのは私と同僚Cさんだけ、たぶんすごいそれ(利用者家族からのプレッシャー)は感じてと思う。管理者Aさんは一番感じてないと思う。【同僚と重複】 ・(利用者家族からの要望への対応は) え～、でもけっこうクレームに発展してっちゃうんじゃないかな、とか、う～ん、対応の仕方がよくわからない。
理論的メモ	認知症介護のジレンマ(利用者家族、同僚)の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 4 -

概念名	利用者家族の利用者への対応 (疑問)
定義	介護職員から見た利用者家族の利用者への対応
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(自宅では) あんまり入らないみたいで、もう足とかも靴下をはかないので、もう汚れてるし、傷になっちゃってるし、ほんとうは調べて徐々にそういうふうやっていく、入って、足だけでもと、やってもらっていかないと、ダメなのかなあって。 ・できてない事はないから、それをノートに書かしていただいたんだけど、今日の出来事なんですけど、え〜っと、いつものようにお茶碗拭きをしてくれたりとか、何とかやってくれたりとか、いろいろ出来ることもまだまだたくさんあるし、歌だってちゃんと歌えるし、そんなにできないことばかりじゃないですよ、みたいな感じなんですけど、お家でどうなのかなあ、とも思いますね ・靴下が一個もないから、たくさん買ったから、でも一個もないから (じゃあどこかにしまわれたんですね) でそれをたくさん買ったのに、探さないんだなあって。その家庭のやり方なんだろうなあって。そのへんでちょっとその家庭家庭でむずかしいなあって。
理論的メモ	利用者家族の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 5 -

概念名	他スタッフとの共鳴・疑問
定義	介護方法について、他のスタッフとの意見の一致・不一致、その時に生まれる感情
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの中でも、「これぐらいならお風呂上りにいいじゃない?」 ・私とか、Sさんとか「もうお風呂上りはきれいにしたいとか」ついついそうなってしまったりとか、なんかその辺がやっぱり、感覚じゃないけど、よくわからないからなかなかむずかしいなあっていうのもちょっと。 ・やっぱり対人間なんだなってっていうのが、1つとってもね。 ・(入浴のその動作そのものじゃなくて) 動作そのものはそんなに大変じゃないから、観察は大事なんだと思うんですけど、やっぱり何が一番かって言うと、それにきれいになって、そんなに丁寧にござし必要はないからと思ったりするんですけど、他のことが、ね、
理論的メモ	同僚の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 6 -

概念名	1対1対応実現の難しさ
定義	ひとり一人違う利用者の方へピッタリの対応を心がけようとした時の難しさ
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・やっぱり1対1で思い出してもらって、そうすると他の人が何してるのって・・・なっちゃうんで、いつもどうしていいかわからない ・Aさんにかかると、やっぱり関わっていないと、立ち上がったりとか、 ・(Aさんは暇をもてあましてしまう) ウーン。でもそれがなにか (興味のあること) に繋がって、1人でじゃあ置いてけるかっていったら、置いてけない ・他の人も巻き込もうとするんだけど、違う話がいってくると、だめになってくるしっていう、なかなかむずかしい
理論的メモ	支える介護の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 7 -

概念名	介護職員として感じる認知症介護の無力感
定義	認知症介護をしていて感じる介護職員としての無力感
バリエーション	<p>・(昔の事を)思い出してもらおうと、こうだんだん(思い出せるように)なってきて、調子よくなってきて、それがここ何日かで、それがだんだん思い出せなくなってきてるのは、私たちは仕事として、ここに毎日来てるのに、思い出せなくなってきているのはいいんだろうかって思ってたんですけど。</p> <p>・「だんだんできなくなってきました」なんてご家族に書かれちゃうと、ここに来てるのに、ちょっと思っちゃったりする。(御家族もどういうところで落ちてきたって思われてるんですかねえ。)あ、だからいろんな、いろんな事が不安になってきちゃったから、どんどん何回も聞いたりしたとか、不安だからこいそんなものを入れたり、バックに入れたり着たりして、そうすると結局今の時期だとあせもが出て、それが熱いと感じないから、ぜんぜんよくならないと、そういうのが、ウン、前よりはやっぱり不安なのかなあ。(なかなかご本人から伺えませんよねえ) そうなんですよ。でもホントにふと繋がれば、昔の事を思い出してしゃべりだすんですけど、去年と今年今くらいを比べたら、ホントにあゝ忘れちゃってるなあって言うのはあるんですよ。ここにありますよって見せたことあるけど、でもやっぱり着ちゃう、ははは。あせもができるからって脱がしてまたここにかけおこうねっていても、そこからいつの間にか着てるし、カバンの中にしまっても、だからそれが最近2枚脱いでもらった一枚を、一枚は一応不安だろうからと思って普通にカバンに戻して、一枚はわからないように隠しておいとくと、こっちは着るけど、こっちは事はすっかり忘れてるなあって。(だから一枚着ればいいのかあって思ったりするんですけど。)</p> <p>・もうなくすと不安がって、そうなのだから3枚しかなければきつと、例えばシャツと、これと、上着があると、あればいいっていうんだったら、それだけだったらきつと、上着を脱いで、あ、またあってまた着るかもしれないけど、これがないからまた別のを持ってきて、そしてまたこれを着て、ってまたやってると思う。</p> <p>・忘れちゃうけど、人の事はよくいいですよ。人がそうやって何度も同じ事をしてると、それを見て「そんな事はいわないの！」とかっていってみたりするけど、自分も同じ事してるんですけど、それも気がつかないから。</p>
理論的メモ	認知症介護に感じる無力感の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 8 -

概念名	認知症介護のジレンマ
定義	認知症の利用者のわからなさ、介護方法のわからなさからくるジレンマ
バリエーション	<p>・小学生とかと違うから、落ちていくのは仕方がないことかなあと思いつつ、でも、食い止めたいなあって思うから。</p> <p>・なんかね、落ちてきちゃったって書かれて、う～ん、なんか悩んで</p> <p>・(御家族もどういうところで落ちてきたって思われてるんですかねえ。)あ、だからいろんな、いろんな事が不安になってきちゃったから、どんどん何回も聞いたりしたとか、不安だからこいそんなものを入れたり、バックに入れたり着たりして、そうすると結局今の時期だとあせもが出て、それが熱いと感じないから、ぜんぜんよくならないと、そういうのが、ウン、前よりはやっぱり不安なのかなあ。</p> <p>・(それは落ちてきたからか、不安になるようななにかがあるのか) そこが定かではない。</p>

<p>バリエーション (認知症介護の ジレンマ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(なかなかご本人から伺えませんよねえ) そうなんですよねえ。でもホントにふと繋がれば、昔の事を思い出してしゃべりだすんだけど、 ・ここにありますがよって見せたことあるけど、でもやっぱり着ちゃう、・・・、一枚はわからないように隠しておいとくと、こっちは着るけど、こっちは事はすっかり忘れてるなあって。だから一枚着ればいいのかああって思ったりするんですけど。 ・おもい出さ、思い出しても、思い出さなくても大変なことがあるってことですかねえ。 ・忘れちゃうけど、人の事はよくいいですよ。人がそうやって何度も同じ事をしてると、それを見て「そんな事はいわないの!」とかっていつてみたりするけど、自分も同じ事をしてるんだけど、それも気がつかないから。 ・なかなか思い出そうと思っても、なかなか思い出さない人もいる。いや、だからそこなんですよ。思い出した方がいいのか、思い出さない方がいいのか、どうなんだろう。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護のジレンマの下位概念</p>

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 9 -

<p>概念名</p>	<p>家庭へ帰っていく利用者の家族とのジレンマ</p>
<p>定義</p>	<p>介護(職員)と利用者家族との間の食い違いから生じるジレンマ</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一人は全然もう脱ぐ事もしてないし、ま、無理やりしなくっていいんですってご家族がいわれてて、(お入りにならない?) そう。私たちが個々に慣れてもらうっていう、段階でいるかどうかだから、 ・ホントに1つ1つがやっぱり、御家族としたら、こういう風にしてほしいとか、細かいことまであるじゃないですか。 ・(以前に他施設で)洗濯物だからと思って私たちもパッパッと見ますよね。そんなにきちんとはたたまないですよ。「うちのは汚いからたためないの?」とか、いわれる御家族も ・(汚れてるからって言う) そうそう、そういう風にとられちゃう。別にそんな意味は、深い意味はこちらもないし、もうあの洗濯する物だからって言う程度でたたんでるんですけど、 ・ホントにいろんな方がいらっしゃるから、「これぐらいの紙おむつの汚れなら、はかしてくれても」と。ま、経済的なこともあるでしょうし ・やっぱり対人間なんだなってっていうのが。1つとつてもね。 ・(入浴のその動作そのものじゃなくて) 動作そのものはそんなに大変じゃないから、観察は大事なんだと思うんですけど、やっぱり何が一番かって言うと、それにきれいになって、そんなに丁寧にごしし必要はないからと思ったりするんですけど、他のことが、ね。 ・「だんだんできなくなってきました」なんてご家族に書かれちゃうと、ここに来てるのに、ちょっと思っちゃったりする。なんかね、落ちてきちゃったって書かれて、う～ん、なんか悩んで。あ～いなくなっちゃったって思ってるけど、それがご家族にいわれると、う、と、どうしたらいいかと。むつかしい。 ・(孫の結婚式を忘れていた利用者)に) 娘さんが「毎回新鮮でいいわねえ」てこう言った事に私はえええ～っと思って、「毎回毎回言うのに全然忘れちゃう」って娘さんは言うし、 ・(自宅では) あんまり入らないみたいで、もう足とかも靴下をはかないので、もう汚れてるし、傷になっちゃってるし、ほんとは調べて徐々にそういうふうになっていく、入って、足だけでもと、やってもらっていかないと、ダメなのかなあって。
<p>理論的メモ</p>	<p>ジレンマ(利用者家族)の下位概念</p>

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 10 -

概念名	判断と工夫
定義	迷いながらも自分の基準から判断し、そこから生まれる工夫
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・う～ん、覚えてないと思います。だって、そんなに何回も言われて、すごく楽しみなことじゃないですか、ふつうにこう、頭が働いていけばねえ、でもIさんの中ではそれはわからないわけだから。 ・その所、いろいろだから、その人を見ないと(そうですね)、入ってかないとだめだなあと・・・ <p>【記憶障害への対応・迷いと重複】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・だから、送迎で家族に会えるのは、一番すごくそこを知れる所なので、そこはやっていろんな話がきけるなあって思うんですけど。 ・いろいろ考えて・・・(いちいち考えてされてますよね) うん、1人ずつを見てみたい(みてる)1人ずつは、絶対12人に声かけはしなきゃあとかと思うし、今日はどうだったのかあとかと思うし、
理論的メモ	認知症介護の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 11 -

概念名	家庭へ帰っていく認知症介護の無力感
定義	家庭へ帰っていく利用者への認知症介護をしていて感じる無力感
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・できてない事はないから、それをノートに書かしていただいたんだけど、今日の出来事なんですけど、え～っと、いつものようにお茶碗拭きをしてくれたりとか、何とかやってくれたりとか、いろいろ出来ることもまだまだたくさんあるし、歌だってちゃんと歌えるし、そんなにできないことばかりじゃないですよ、みたいな感じなんですけど、お家でどうなのかなあ、とも思いますね ・靴下が一個もないから、たくさん買ったから、でも一個もないから(じゃあどこかにしまわれたんですね)でそれをたくさん買ったのに、探さないんだあって。その家庭のやり方なんだろうなあって。そのへんでちょっとその家庭家庭でむずかしいなあって。
理論的メモ	認知症介護の無力感(利用者)の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 12 -

概念名	利用者家族との交流
定義	利用者を間に置いた利用者家族との情報や感情の交換
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(利用者に役立つ事なら伺ってもいい?) う～んうん、だから、たまーに、ちよろちよろっと、Nさんなんか「今日は、旧姓だれだれさんがいるって言ってたと。だれさんとだれさんが御兄弟でいるっていうのをお話下さいました」って言うのを書くと、次の時には「アー苗字覚えてたんですねえ」って。
理論的メモ	利用者家族の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 13 -

概念名	認知障害への対応・迷い
定義	認知症の症状への対応と迷い
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・そのことで聞いても、きつとこっちも聞いたところでわからないだろうなあって、混乱しちゃうかなあって思ったからなかなか聞けない。 ・(結婚式が)よかったかもしれないし、印象に残ってるかもしれないんだけど、それを聞いたほうがいいのか、聞かないほうがいいのかっていうことですよ、 ・それをいっぱい言えないじゃないですか、「どうでした?」って言って、「何が?」って言って、もう、ま、いいかなって思って、やめたかもしれないですねえ。

<p>バリエーション (認知障害への 対応・迷い)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフとかでもどんどん聞けちゃう人はいる、だけど、私とかどっちかと言うと引いちゃうタイプかもしれないから、そこまで聞かなくても、とかっていう。むずかしいなあ。 ・だからその、Nさんの「結婚式だったでしょ」とかって「お嫁さんきれいだった?」とかって聞いていいの、いけないの、 ・むずかしいんです、たった一言で。Nさん、そんなにガクッてそんなに落ち込まない気がするんだけど、それを言ったことで、ほんとに、あ、自分は何でだろうって思っちゃう人も(いらっしゃる)うん。思い出せないとかなくなっちゃってもいけないなって思うし、その所、いろいろだから、その人を見ないと ・聞かなくて、聞けないこともそこはう～ん、家庭のことだからあんまり深く入ってけないところだから、とも思うし、むずかしいですねえ。どこまで聞いていいんだか。 ・旧姓覚えて、でその二人お姉さま方がいて、他にも私たちは三人きょうだいだと思っていたのが、実は八人きょうだいだった(他は皆忘れられたってことですね) そう、1、2とあと自分しか覚えてない。あとは、全然おぼえてない。八人も! ・なんとかして思い出させようと思って、何人きょうだい?とか、何人だったけなとか、皆さん~のみたいにのがつくので、ひさのさん?しのさん?のがつく、「のがたしかついたらよねえ」っていうと、「う～ん」って考えてくださるんですけど、考えて、でも同じ話ばかりで、いろいろは思い出してないですね。 ・(去年は毎回していた話を手がかりに記憶を想起させる工夫を) ずっと続けてっていいんですね。 ・(利用者が楽しいのならよいのでは?) やっぱりそうかなあ。(思い出して心地よいのなら) ああそうですね。(心地よいし、あ、私まだまだ大丈夫っていうか) うんうん、気持ちがねえ ・(心地よく不安を抱かなくてすむ対応が求められる?) う～ん。たとえばこっちが忙しいなあって思ってるときに、常に話しかけられるって言うか、う～ん、かなって思ったりもしますね。(小さい子なんかで忙しくしていると「ねえねえ」って) そうそう ・戻っていくんですかねえ、子どもに(う～ん、戻るのとは違う) ははは ・(不安があるから話しかける状態だけは子どもと同じけど) うん、(認知症の人は身につけたものが勝手に抜け落ちていく不安を経験しているのでは) ああ、でも強気ですよ(強気じゃないとやっていけないのかもしれない。もともとの性格もある) ある。多分そうですね。 ・(きつい言い回しは挨拶代わり?) うん、でまともに答えてると、なんか「あんたはねえ」とかかって、なんだろう、「冷たいねえ」とか言って言われちゃうのかなあ。(変な事を言われて)「そんなこと言わ、そんなこといわないで下さい」とか言うのと、なんか怒ってるときなんかは「あんたは冷たいね!」とか言って、え、どういう風に答えたら・・・って。【気持ちが揺さぶられると重複】 ・だけどそういうのは認知なのか短気なのかわかんなくなっちゃって、私は許せて、ここにも慣れて、私たちが許せて気も許せてきて自分が出せるようになったのかなあ、みたいに思っちゃったんですけど、認知じゃない?認知が進んでるんじゃないかって皆は言うんで、どうなんだろうって。 ・自立支援も、皆さんはたしていけるかどうかもわかんないし、仕事してる、長年になっちゃって気がして、いやんなっちゃう。【振り返りや納得と重複】
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護ジレンマの下位概念</p>

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 14 -

<p>概念名</p>	<p>同僚との違い・疑問</p>
<p>定義</p>	<p>同僚と自分の考え方の違い、そこから生まれる疑問</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフとかでもどんどん聞けちゃう人はいる、だけど ・だけどそういうのは認知なのか短気なのかわかんなくなっちゃって、私は許せて、ここにも慣

バリエーション
(同僚との違い・疑問)

れて、私たちが許せて気も許せてきて自分が出せるようになったのかなあ、みたいに思っちゃったんですけど、認知じゃない？認知が進んでるんじゃないかって皆は言うんで、どうなんだろうって。

- ・でもそこ(ひとり一人を見るところ)が私と違う、スタッフも別、同じじゃないから、ああ違うとか思っちゃうことが、あるとう苦しくなって。
- ・そう、スタッフ同士の話、そうそう。こっちはああ、もっと話しかけてあげたらいいのになって思ったり、でもいろんなことで苦しくなっちゃう。(笑)
- ・管理者さんは(プレッシャーを)一番感じてないと思う【利用者家族・疑問、プレッシャーと重複】
- ・きっと行きたいと思ってるのが、来年の4月だと思っただけでも、(え！そうなの?) うんできるのがね。だけども、それまでにこれを教えといたげようかって気持ちはない、かもしれない(笑)。

【システム上の不安と重複】

- ・(練習しときたいですものね) うん、そうそうそう、そうですねえ。こういうことかっていう。【システム上の不安と重複】
- ・でも教えるんじゃないで、はいこれ、っていわれると、やってるんですかって言う状態で全然できない。【システム上の不安と重複】
- ・(話し合われたら?) でも自分もわかってないから、教えられないっていつもいってる。(じゃあ教えられるように整理してって) 笑。だから急に居なくなったら、ホントに困る。【システム上の不安と重複】
- ・だからやっぱり自分からそれをいくんだなって言うのがいやなんです。(いえない) うん(いきたい) 私には言っていないから。「行きたいの?」って聞くと、うふふって。【不安・疲労感と重複】
- ・(うふふ? はっきりして一笑) つっこめないんですよ。1つ聞いて返事が来れば、言えるけど、多分、知らないとか、どうだとか、皆さんもそうだけど、ああ嫌われたくないって言う、嫌われたくないなあっとなんかかっていう、思いがきつとあるんでしょうねえ。だから。【不安・疲労感と重複】
- ・(関係がわるくなるのが) すごく嫌。だからすごい、そう、余計なこと言っちゃイカンと思いますね。【不安・疲労感と重複】
- ・(言いたい事をいえるのは) いいかたですかねえ。(思っているよりは、言っても関係は悪くならないこともあるのでは?) う〜ん、そうですね
- ・Yさんとかは、う〜んとか言って言った事もあるし、・・・けられることもあるんですけど、やっぱり、一緒にはいったDさんとかにはぶつけきれないかなあ・・。
- ・彼女(D)はスルーが上手だから、カチンとくるんですよ。(言ってしまうても平気?) うん。(じゃあ、言っても平気) えええ! えええ・・カチンがいっぱいなんです。遊んでる時はとっても楽しい方で、一緒に遊ぶのは楽しいんですよ。お茶飲んだり、別にね、仕事終わってから、楽しいなあって。で、人は嫌いじゃないし。で、仕事してる時は、なんかカチンとくる時がある。それは、どう、どうしたらいいですか・・
- ・(それはなぜ?) ゆっくりだから。ペースが合わないから。・・・う〜ん・・なんだろう、ササッとやって、ピシッとミスがないようにしてもらいたい。
- ・(ピシッも必要なんですね) ていうか、ピシッていうか、う〜ん、わかんない。い、いい面もあるじゃないですか、そのササッとできない分、皆を見てるところもあるし、だけどそれが偏ってたりするし、とか、いろいろその、いろいろなんです。(そういう風にね、ご自分のペースは少なくとも合わないですね) うん(仕事に関してはね) そそそそう(遊びに行ったりする分には、別にいい) うふふふ、そう。
- ・私はこういう事にイライラしてるんだわかって思えるのとちょっと) 思ってます。でも・・笑(でも、ダメ?) それで、・・言っちゃって、・・ったらどうなる、どうなっちゃうのかなってというのが気になる(言う必要あるのか?) ・・・ねえ
- ・ミスがある。私からすると、「もう少ししっかりして!」とは、いってるんですよ。でも、それが

<p>バリエーション (同僚との違い・疑問)</p>	<p>彼女の負担みたいだから、負担って聞いちゃうと、今度は、いえなくなっちゃう。</p> <p>・(感覚が違うとすれば、具体的に伝えるのは?)「ちゃんとして」は言っていないかもしれないけど、うん、でも、5分が長いかもしれない。笑。わかんない、わかんない、でも、そういうことじゃなくて、それを、その、どういう風に言ってあげたらいいかっていうのがわからない。</p> <p>・うん、そう。だから、「今、そこがかかわってる事じゃないよね」っていうのを、やっぱり、利用者さんのいる前で彼女に言うのは・・・って思うと、忘れちゃって。帰りの会でも忘れちゃって、忘れちゃう。でもまたおんなじことしてる!って思っちゃう。</p> <p>・(メモしておくのは?)自分が?書いてるっていうのが、なんか自分の中で・・・すごい・・・(ダメ?)そうなんですね、笑。そうなんだけど、・・・なんか、書き残してまで言うことなの?って</p> <p>・たまに、メモしちゃうんですけど、今日これを言わなきゃって言うような事を書いておくんですけど、もう、そしたら、なんか、他の仕事が、なんていうか(うん?)こないだもいわれたのが、「私を見るんじゃないかって、利用者さんを見てよ」か、あ、なんか言われたんだよね。だから、それに、また、カチンときて、ただけぞ一笑</p> <p>・言われる事が結構「ええ?」ってきます。ちょっと引いちゃう所がある。</p> <p>・(仕事中的感覚が違うんでしょうね) そうなんです。そう、だから、でもそういう人もいる、もちろん仕事だから、ね、常におんなじ人ばかりじゃおかしいから、っていうのも、わかってる、けど、・・・(頭ではね) そう、それが、やっぱり、・・・なんだろう、時間の制約もあるから、今ここですることじゃないのに!って思う。</p> <p>・(気がついた人が言う、その事を話し合う、そういうスタイルでここで確立ができたなら、kさんなりのここ、みたいなものがあるかも知れないですね) そう、でも、最終的にくるのが、私になっちゃう気がするんですよ。</p> <p>・え～～、それがその・・・なんか、えらそうじゃないですか。</p> <p>・そう・・・気がついちゃってんですよ(気がついちゃってるんだから、しょうがない)そこは思えるんです。うん。</p> <p>・でもその、だからホントに、「でも、こうじゃない!」って言われたときに、・・・う～～ん、それで自分が納得できないんですよえ</p> <p>・(納得できるように話し合いができる雰囲気が出てくれば、kさんなりのここになるんじゃないですか) う～～ん・・・なにがなんだか・・・むずかしいなって思って。</p> <p>・テンボが、Cさんがいて、いると、イライラしちゃうわけですよ。と、Cさんはいえてるんです。私は言えない。で、ま、おんなじことじゃなくて、Cさんはいえてるから、きっと何にもないんですよ。(わかりませよ) いや、ま、そうですね。ポイント、そんなことまで言っちゃっていいの?って私が思うようなことも平気で言えてるから、いいなあって思えるんですよ。ねえ・・・だから、どうしていけないのか・・・。</p> <p>・(気になっている自分を客観的に見ておくとよいかも) う～～ん、だからそれでいっぱい、言っちゃったら、あまりよくないなあって思ったし、</p> <p>・その、う～～ん、そういう風にしていいのかわかんないんだけど、3人がいるから、あとから入ってきた二人には、たっぱり、私の中では、Dさんは、やっぱり、できる、と思ってる貫きたいわけですよ。それを「できない!」とか言っちゃうと、なんか・・・う～～ん・・・なんだろう、できないと思っちゃ、思われたくない。(人それぞれだから) え?むずかしい。やっぱりねえ・・・。「私もできないの」って(後で入った)二人の前でいわれちゃうと、う～～ん。「ここは自信がある!」ってやってくれた方が、いいんだけど、それがなんか、二人に抜かされちゃう気がして嫌なんですけど。</p> <p>・(抜かされても仕様がな) え～～～! (でも、大丈夫なような気もする) え～～、抜かされても? ああ、なんか、よくわからないんだけどねえ。考えてみると、わかんないですねえ。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>システム内での不安と疲労感(同僚、自分、システム)の下位概念</p>

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 15 -

概念名	同僚への尊敬
定義	同僚の仕事や態度に対する尊敬
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ Aさんとか見てると、ドシッとしてて、見てくれて有難うって感じなんだけど、それをやらなきゃいけないとなると、そうはできない。だから、一兵隊としてはできるけど、Iさんのようにはできないっていう。 ・ Aさんはやってますけどね (うん。気持ち離れてるかなと) だからうらやましいんですよ。ちゃんと置いて、見てる。「それ違うんじゃないの？」とか言われると、あ、そうかなと思ったりするんですけど。 ・ (管理者がいると) わりとなんか安心してるともかもしれない。
理論的メモ	同僚の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 16 -

概念名	利用者への共感
定義	認知症である利用者に対する共感・思い
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ (簡単な事を聞かれて) なんだろう「・・・でしょ」とか、「思い出さないの」とかって言われたら、ホントに自分だったらいやじゃないですか、 ・ もうすっかり忘れてる方が多い、大きいだろうなって。 ・ あ、そんな時、急に思い出した、「D君結婚したの？」って聞いて、「そうみたい、そうですよ」って言って「お嫁さんどんな人、かなあ？」って聞かれて、「え、わかんないですけど、よかったですねえ」って答えた気がするなあ ・ でも、よっぽど (覚えていた二人の姉が) 印象に残ってるんだなあって。 ・ 三女で一番上はお勉強もできて、背が高くてすごいいいお姉さん、二番目は勉強はできなかったけども、お料理とかそういう事がすごい得意、自分がお医者さんのところに行行って話を お風呂のときま・い・か・い、お風呂に入るたびに去年はずっとしてたんです ・ お風呂のときま・い・か・い、お風呂に入るたびに去年はずっとしてたんです。それがなくなっちゃった。
理論的メモ	認知症介護 (利用者) の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 17 -

概念名	振り返りや学びと納得・満足感
定義	振り返ることや学びによって府に落ちる (納得する)、自己効力感を感じる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ (思い出して心地よいのなら) ああそうですね。(心地よいし、あ、私まだまだ大丈夫っていうか) うんうん、気持ちがねえ ・ そ、なんかこないだこう、講演会っていうかにも行った、行かしてもらったんですけど、その時も「違う事は言わなくていい、おんなじことの繰り返しでいい」って仰った方がいて、ああそうなんだあって思って。 ・ (同じか違うかではなく、ご本人がお話をされて) 心地 (よい) うん ・ う～ん、あたしはやっぱり、いいのか悪いかわからないですけど、あんまり、認知症って思っていないかもしれない、(相手の方が) やっぱり、仕事としてどうなのかわかりませんよ、けど、この人と思ってみちゃうから、え～って思うのかもしれない。【気持ちが揺さぶられると重複】 ・ («この人」と思うのはすごく重要) うん (しかし認知症という病気のあるこの人なので) そうそう

<p>バリエーション (振り返りや学 びと納得・満足 感)</p>	<p>そう。それで、だからいわれてるから、ホントにいわれてると思ってるわけ（そこはでも違うかもし れない）笑、そこがグサグサ来てるんだと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（利用者はしっかり計算ができない状況になっている）そうなんですよねえ、でも、そこがう〜ん （見えにくいですよ）てか、私の性格なんだと思う、性格って言うか、お勉強不足で（いやそれは ない） ・（病気なのか、性格なのか真意が見えにくいので）うんうん（わからなくなりますね）そうそうそ う。担当している男性の方も、認知でそうやって短気になっちゃってるのか、もともとの性格は短気 って書いてあるんです、 ・うん、そう（こだわりがある）かもしれない（お風呂にカビが生えると）いやだ。でも家でも生え てきてシュシュってやっちゃうんですけど、そう、私、そうそうそうそう。こだわりがそれぞれ違 うから、そうですね。また入浴介助（の話）になっちゃうけど（笑）。う〜ん、そうですね、でも、う ん、そうですね。 ・だから仕事自体は楽しくさせてもらってると思うし、こんな発見しちゃった私が一番最初とか思 うと、やる気は出ますよね。 ・（ナンバーツーの方が気が楽？）そうですねえここまでできてうれしいと言う気がするんですけど ・親身なことならできるかなあと思うけど。 ・仕事は楽しいけど ・（聞こえてるけど届かなかったと思ひ直しをすれば）うん、うん、そう、します。あはははは。（そ うだから、これは私のこだわりだったなあって）そうは思えそうです。ああ、届かなかったんだあ って、とは思えそうです。ふふふふ ・（見ない、しなが大事ですね）えっへええ！それができたら。だから子ども達にも、みえるものす ぐ言っちゃうから、あゝダメだったのかあ。育て方がねえうまくいかなかったのかあ（上手に育つ てますよ、子どもはきっと）そう、子どものほうが上手に、スルって。私はバンバンいうばかり だし。（子どもはいいとこだけ、どんどんとってね）うん。それができない。（ま、いいじゃないです か、子どもができるようになったんだから。）げ、そうですか？。この人たち仕事大丈夫かしら って思っちゃいますよね（ああ、ねえ。外ではちゃんとやってるんじゃないですか？）あ、そうねえ（そ うだと思いますよ。家も子ども達、そう思いますもの）うん、そうですかあ。（うん、外ではどうも、 家にいるよりはちゃんとやってるようですから）やっててくれればいいんですよ（うん）そうねえ わかんないですから（大丈夫ですよ。きっと大丈夫ですよ）そうは、まあね。家のことだし、 ・仕事、だから毎日もう流されてる感じもするし、流されてるけど、まあそれなりに充実もして るかなあとも思うし、なんだかよくわからないです。 ・（どうせわかんないんだから、いいやってスルーしたら。いきなりいろいろスルーできないです よね）そう（なにからやりますか？）何から、やりましょうかあ？ ・仕事に関しては、・・・どうしよう・・・。ああ気づいちゃったなあって思う。ふふふふ。（で私 ってすごいなあって）そんなんでいいんですかねえ？ ・だから、そういう風に、逆に私ってすご〜いって自分ですごく思えたら、どんなに楽かなって（楽 ですよ）と思うんだけど（でも、ちょっとは、ちょっとは、いいかもって言う気持ちもゼロじゃ ないと思いますよ）いいかもって思ったけど、あ、やっぱりこんな思っちゃいけないと思っちゃう ですよ。あはははは。【自分の中の不安と重複】 ・（自分のよいところ悪い所、全部OKって思ってあげたらいいかもしれないですね）わかりました。 気づい、う〜ん、自分が、気づいて自分ができるといいんだけどな。なかなかそこまでい かないから・・・ ・（自分がNo.2でものすごい力を発揮できる人間で、自分を上手に使ってくれるようなNo1を持 つてくると、ここはものすごい、いいものになりますよっていうアピールをしていかれる）う〜ん、 ホントにそういう風に思う、思ってる、あ、ていうか、もしかしたら、そういう管理者を育ててあげられ
-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

バリエーション (振り返りや学 びと納得・満足 感)	<p>るかもしれない、なってこっそり思ってる。笑</p> <p>・(自分はNo.2ですごい力を発揮できるから) う～ん、そういう風に理解してくれるといいんだけどなあ。</p>
理論的メモ	自分を振り返って思い直す・満足する自分、いろいろな自分の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 18 -

概念名	気持ちが揺さぶられる
定義	認知症である利用者とのかかわりで自分の気持ちが揺さぶられる
バリエーション	<p>・Bさんとかこないだも、ぐさぐさぐさぐさ。こっちがぐさぐさくる。わーって思う。迎えにいった途端に言われる。今日もダメがあって。</p> <p>・(きつい言い回しは挨拶代わり?) うん、でまともに答えてると、なんか「あんたはねえ」とか言って、なんだろう、「冷たいねえ」とか言って言われちゃうのかなあ。【認知障害への対応・迷いと重複】</p> <p>・う～ん。ホントに変な事を言ったりするんですよ、例えば「じゃあ、おしっこ、おしっこが出ないなあ。じゃあおしっこ出させて」とか、「じゃあ、私のおしっこをなめてくれる」とか、言うとか、「そんなこと言わ、そんなこといわないで下さい」とか言うとか、なんか怒ってるときなんかは「あんたは冷たいね!」とか言って、え、どういう風に答えたら・・・って。【認知障害への対応・迷いと重複】</p> <p>・(まあ確かにそうだなって思うこともありますよねえ) ああ、確かに</p> <p>・「冷たいね」っていわれると、あ、冷たいかもって思うときもあります(笑)。でも後はなんかよくわからない。なにかグサグサ来るんだけど。</p> <p>・だから同僚Sさんも平気だって。(相性ですかね) はあ、</p> <p>・う～ん、あたしはやっぱり、いいのか悪いのかわからないですけど、あんまり、認知症って思っていないかもしれない、(相手の方が) やっぱり、仕事としてどうなのかはわかりませんよ、けど、この人としてみちゃうから、え～って思うのかもしれない。【振り返りや学びと納得と重複】</p> <p>・(スルーができるとよい?) そうだと思っ、でも、できません、性格です。ほんとに。</p>
理論的メモ	認知症介護(利用者、自分)の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 19 -

概念名	不安・疲労感
定義	今後の仕事・ポジションに対する不安と不安からくる睡眠障害
バリエーション	<p>・そうなんですかねえ。そう重圧がかかっているじゃないですか。それもすごいあるんですよええ。←近い将来管理者になる可能性</p> <p>・今週、他の事業所が忙しくなって、週6日あるじゃないですか、1日は御本人(管理者)がお休みになって、で、二日ぐらいその事業所に行っちゃったり、あ、事業所に行っちゃったり、なんか違う仕事しちゃう、半分いないんですよ。まだそれ(管理者の他施設転勤)は決まってないけれども、他施設でひとり急にやめちゃったもんで、お助けで今行ってるんですよ。</p> <p>・だから・・・なんか三日も(管理者が)いないと、すごい疲れて真剣に、今まで、家、自分の家が主人とかも帰りが遅いし、全体的に遅かったんです、でまあ朝も6時半とかだし、近くになんないと起きれないんですけど、夜は一時とかが普通なんです。それが何もしないで10時に寝ちゃう事がある。</p> <p>・(あ～疲れてるんですね) 身体よりも、精神的に(でも寝ちゃえるんですか?) <うなずく>で途中</p>

バリエーション
(不安・疲労感)

で目が覚める。それで明日の事を考えます。ふふふ

- ・(横になってる間は考えないって言う習慣つけないと) ダメえ、そういうの(笑)(努力しなきゃダメ) ははは
- ・(横になってからは考えないほうがよい) うん。だってえ、目が覚めたら 2 時半とかで、何もすることないじゃないですか。寝なきゃいけないとおもうんだけど、あれ、明日って、とかって。
- ・(どうしても寝られなかったら、一回起きて) そ、それで、テレビをつけて、テレビをつけて、ぼーっとしよう、って一応努力はしてるんだけど、そう、ぼーっとしない、して寝ようかと思うんだけど、ぼーっとしない(笑)
- ・(軽くお酒などで睡眠導入は?) う～ん、そうか、そしたら次の日起きられないかもしれない、ここんどこ、起きれないんですよ、そんなたくさんじゃなくても、そ、だから、精神薬とか、看護師長さんが眠剤を半錠でって、下さったんですね、前に。それで飲めばいいんだろうけど、それ飲んで起きれなくなったら困ると思って
- ・それ(起きられないこと)が今度(不安で)そ、(かえってねえ)そ、1 回も飲んでないの。ははは(せっかく貰ったのに? 10 時に寝ちゃうと 2 時半とかに目が覚めちゃう?) そうなんですよ
- ・(発想を転換して、10 時過ぎに寝て 2 時過ぎに起きた、みたいに) あ～、そうなんですよ。1 時に寝たのが、2, 3, 4, 5, 6 時には目覚ましがかかるから、5 時間の睡眠時間、10, 11, 12, 1, 2, 3 まあそんなぐらいなんですよね。そうなんですよ
- ・(ちょっと、ちょっとたりないんですよ) うん。でもう、だから次の日が心配なんですよ。
- ・(明日仕事がないっていう時に起きちゃってもいいかもしれないですよ。) そしたら、次の日がつらいじゃないですか。
- ・でも、次の日の、でもやらなきゃいけないこと、いっぱいあるんですよ(お家で?) うん。だって、週 5 で働いてるから、たまりに溜まってるわけですよ。まああまり毎日の洗濯とかじゃなくて、買い物とか、ぜ～んぶ。今度それを逃しちゃうと、次に週の、(だよ)
- ・全然関係ないんですけど、犬とかもいて、あ～、なんかやる事がいっぱい
- ・(省略できることは?) う～ん、あ、ごめんなさい。省略してると思います。
- ・だから、もう省略するところがない、(ないですか) と思います。ゴミ捨て、主人がしてくれるし、掃除も主人がしてくれるんですけど
- ・自立支援も、皆さんはたしていけてるかどうかもわかんないし、仕事してる、長年になっちゃってる気がして、いやんなっちゃう。
- ・T さんとか見てると、ドシッとしてて、見てくれて有難うって感じなんだけど、それをやらなきゃいけないとなると、そうはできない。だから、一兵隊としてはできるけど、T さんのようにはできないっていう
- ・(でもかわりにやらなきゃならないっていう) そう(状況にはあるっていうことですよ) うん、かわりじゃないんだけど、この先移動したいとかいってるから(あのう、向こう行くんですよ) そんなこと言われたって、私もやめますよって(笑)。
- ・(管理者が交代になったら?) だれの代わりですか? (管理者の) うん(それなら大丈夫?) うん(でも、同じ人ではない) うん。でも・・・T さんとかにも、上だけれども、こうじゃないよって言えて、今はすごくいいかなって思ったりするんですけど、う～ん、どうなんでしょうね、そういうその新しい人が来て。
- ・(自分がやれるようになったほうがいいのか) でも、じゃあ私の役はだれがしてくれるんでしょうか。ははは。
- ・みんな 5 日は働かないっていつてる人たちで、・・・なんかこう、だれがその、う～ん、やってくれるのかなっていうのは、・・・私の・・・自分でいうのもなんだけど、T さんの横っちょに私がいる、今いる、けど私の、がそうなった時、じゃあだれが(いてくれるのか) うん、居てくれるのか、そう、す

バリエーション
(不安・疲労感)

っごい、すっごいそれが不安。

・(新しいリーダーを呼んでくることは?) どうなんでしょ。(それができればOKですか?) OK じゃない(笑) やっぱり、下からはできるけど、こう、自分でっていうのは、あんまりとくいじゃない。

・でも友達にもやってみなきゃわかんないから、やれとか言われてるんだけど、もう、こんなじゃないくて、それは、やって、やらなくても、そういうタイプじゃない

・そう思うんだけど、下からはこうやって(下から持ち上げるしぐさ) できるんだけど、絶対一番上に立つ(人間) じゃないと(思う)

・理事も(自分の考えを) わかってくれるかどうかもわかんない、うん。ウン、そこが私が一番心配してる所。やめたくないけど、止めざるを得なくなっちゃったら、嫌だなとか。

・例えば、ホントにそういう風になっちゃうんだったら、とても、や、精神的にもたないですし、せっかく今いい状態ではたらいてるけども、なんか、だっていないんだからしょうがないでしょ、みたいな感じで、もってかれるのは、すごく、負担で、いま、は皆もほら、どんどん抜けていくよとか、言われちゃうと、ますますプレッシャーになって、

・(だから寝られないんだ) わかんないけど。寝てるんです、寝てるんです。寝て、元々少ない睡眠だから、寝てるんです。寝てるんですけど、何なんですかね。

・(早朝覚醒は睡眠障害の1つなので) じゃあ、飲んだ方がいいんですかね。そしたらすっきりおきれるんですかねえ。

・ホントに次の日、休みであっても起きれなかったらどうしようかって(それでも休日に試してみるのが一番いいんですね) そううんうん、もちろんです

・なんか、近所の町医者先生に「は~寝れないんです」とかって、「家にいて疲れて家事やらないの?」って聞かれて、「いややります」って答えたら、先生がこっそりちっちゃく、『うつ』って書いてた(笑)。

・先生も隠してんだけど、あ~あって思って、そんな、うつじゃないと思うけどなあと思って、なんだかちょっとうつかもしれないなと思ってる、いやだなあ、うつかってと思って。

・そうなんですかねえ。寝すぎて、いや寝すぎてはないや

・なんかねえ、途中でね、目が覚めちゃう絶対に

・(疲れていてもぐっすり眠れない?) そうそう。そしてね、ここら辺が(頭) 常に痛い。枕のせいかもしれないけど。

・(整体は?) それも行く暇がない。う~ん、なんだろう。ホントに

・(時々早く帰って整体いくとか) したいと思います、でも家の事が気になります。これなら早く帰って犬の散歩してあげようとか、思っちゃう。

・一番上に立つとどうなんでしょう、それが見れる、見えなくなっちゃう気がする(少し離れますね) うん

・やっぱり、ほんとに、財団で入ってあそこここしか知らないし、全体的には回りません、口が。親身なことならできるかなあと思うけど。

・(管理者の勉強してみようとは?) 今はないですなんか。う~ん。

・(勉強してみようという気持ちは?) 今はないですなんか。う~ん。

・取り巻きが結構あって(でも皆大事ですもんね) うん。で、仕事は断れない、みたいな、やんないって断れないし、ていうのもあるし、だから、そう言う事考えてると、いくつも考えなきゃいけないことがあるし、経営のこととかもかんがえなきゃいけないとかあるし、とてもじゃないけど、そっちまで手つけられないって思ってるわけですよ。そうそう、そこがすごい。大負担です、ふふ。

・そういう先のことまで考えると、なんか、そう言う事できつと寝れないんですよ私。(そうですねえ) この先どうなっていくんだろうって。

・明日いないと思うとだから、ねられないんですよ。(管理者がいるときは?) 普通ン時? うん、た

パリエーション
(不安・疲労感)

ぶん。(どんな時がダメですか?) だから、やっぱり明日いないと思うと、あ~だれだれさんが来る、どうしようみたいな(あの人のあれはどうしよとか) うん。う~ん、どっかいつちゃったらどうしようとか、うん。そうそうそう、そういうことですね。危ないし。

- ・(100%を目指す仕事が続けられないが80で継続) そうそうそうそう(それを目指すのは?) だからホントにそう思っているんだけど、でも気持ちが100になってるわけじゃないですか(セーブする練習が必要?)【自分の中の不安と複】
- ・だから、その一番上ではダメなんじゃないかなって、思うわけですよ。(それはつながりますかねえ) つながらないですか?
- ・(立場が人を造る) ねえ、そこがなんか、(そのためには介護だけではない勉強をさせてもらったほうがいいと思う) そうなんです。でも、え~、どういう勉強するかわかんない。
- ・3人ですって言うのがあるから、リーダーになったのも週3日だからって言うのがあるかなあ、と思ってるんだけど、3人がこうバランスよくきてたから、..どうなっ..ちゃうのかな..って言うのが、不安(3人って言うのは) YさんとSさんと、向こう(同系列の他施設)から3人で来て、常にこう3人ですって言うのできちゃったから、う~ん、えらそうにしてるつもりはないんですけど、どお、なんか、「ええ?」って言う事とかも出てきちゃうし、それ、あ~いやだなって思った、り、する、わけですよ。
- ・(残りの二人の考えは) どうでしょうか。わかりません。
- ・この人はこう思ってるって?(じゃないかなあって心配してるって言うか) うん。う~ん
- ・(見ない、しない、結構努力要りますね、いっぱい) そうですよお。
- ・(ここで仕事してる事に関しては充実してる?) うん、それはそう。そう、いろんなまわりの事があって、不安だらけですね。
- ・(最終的に一番困るのは?) 時間です! うん。残業が一杯になるんだなああって。あ、しかも残業代がつかないし、管理者になったら。まあそんなお金の事はさておいても、帰れないんじゃないかとか、思っちゃうわけですよ。あ、帰れない、って帰ってますよ。帰ってますけど。(そうね)(管理者は)絶対私より先には帰ってないから。私もかなり遅いと思うんだけど、帰ってないし、「ああ、終わらない、終わらない」って。あんまり言わないけどまあ「終わらない」とかっていう、やることあるのかなあ。
- ・(時間的なことについて教えてもらわないと引き受けられるかどうか、わかんないですよ) うん。(それ、交渉したほうがいい) はい。
- ・だからやっぱり自分からそれをいくんだなって言うのがいやなんです。(いえない) うん(いきたい) 私には言っていないから。「行きたいの?」って聞くと、うふふって。【同僚との違い・疑問】
- ・(うふふ?はっきりにして一笑) つっこめないんですよ。1つ聞いて返事が来れば、言えるけど、多分、知らないとか、どうだとか、皆さんもそうだけど、ああ嫌われたくないって言う、嫌われたくないなあってかかっていう、思いがきつとあるんでしょうねえ。だから。【同僚との違い・疑問】
- ・(関係がわるくなるのが) すごく嫌。だからすごい、そう、余計なこと言っちゃイカンと思いますね。【同僚との違い・疑問】
- ・(管理職は自分でできない) そう!そこが、そこも嫌なんです。(管理職は方針を決めたら、目を瞑って任せる) はい、わかります。多分、目を瞑って任せられない。じゃあ、それができてたら、きつともっとやってると思う。
- ・う~ん、ほんとに、なんか、できないと思う。なんかこう、利用者も見えてるけど、スタッフも見えちゃうから、ちょっとイライラしちゃう、イライラって。すごいなああってああすごいなって思ったりすることもあるんです。全部がダメとかじゃなくって。ああ、この人のこういうところも見習わなくちゃなあとかも思うし、だから、いけないときは、あれ?もっとうこういう風にしたら良かったのになってなっちゃうわけです。(笑、そうね) あれ、おんなじことの繰り返し?いやあ、むつかしい...

バリエーション (不安・疲労感)	<p>・(言わないと伝わらないですよ) そうですか(言ってしっかり交渉しないと) そうですねえ(御自分で思ったように、どんどん進めていかれるから) そうなんです。そうなんです。だから、理事がおもってるように、置いていかれちゃう(配置される) んじゃないかなって。</p> <p>・押し上げてあげられるのは、できるかなあってそういう風におもってるんです。でも自分なりに動かないと、できない。時間がなくてできないっていうか。(どうしても自分の中で負担が思いついて言うか、いろんな意味でね) ホントに長く勤めたいと思ってるのが、できなくなっちゃうんですよ。それだけはいいたいなあと思ってるんですけど。(やっぱり、さっきもお話したけど、プロだから、ちゃんとしっかり) うん(いつでもコンスタントにね) うん(同じ事ができるっていうのが大事だから) うん(そこは立場が変わってしまうと無理っていう、っていうのがあるとしたらね) うん(仰ったほうがいいかもしれない) そうですね。それがいいきれるかどうかっていう。ほんと困る。</p>
理論的メモ	同僚との間の不安・疲労感(自分、同僚、システム)の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 20 -

概念名	看護師活用の可能性
定義	医療的な知識を必要とする場合の不安と看護師活用の可能性
バリエーション	<p>・他のことが、ね、これは看護師さんがみてくれたらっていうのが、すごくいっぱいあります</p> <p>・体温計とかは無理やり(利用者が測定を) いやって言うときは、その看護師さんにしてもらおうっていう気持ちにちょっとなれて、自分がやらなきゃ、やらなきゃ、ってすごく思ってたところが、あ、してもらえばいいや、って思うし、後服薬、お昼の服薬とかも、看護師さんのしごとだよなって、そう思えたら、少し気が楽になって、出来れば全部やっておいてくれたら、その服薬ね、全部やっておいてくれたら、あ、全然違うって。すごく思いました。</p> <p>・気持ちの問題かもしれない。自分がやらなきゃっていうのが、すごく、なんか任せておけないじゃないんですけど、なんかあ、自分の仕事って思い込んでたから、でも看護師さんのほうが手馴れてこうちゃんと、こう私たちより、「やりましょう」って、格好もそうなのかもしれないけどね、私は思ってる。あ、看護師さんがやってみればね、こう、測らせてくれてるから、あ、任せちゃおうって、そういうのがすごく気が楽になった。</p> <p>・今度はその、12時半と1時半までいらっしゃる方とあるんですが、12時半だとご飯が終わってないんです。それがちょっと、ですけど、ちょっとずつお願いして、いいのかなって、気持ちが楽になった、ちょっとだけでも</p> <p>・(バイタルチェックは責任が重い) うん、どこまでいいんだろうって。それで、ホントに低い方とかいらっしゃるじゃないですか、そして、だれが責任取るのかなあ、って思っちゃいますね。たまたま測れてない方かもしれないし、体温計も、しかも簡単な体温計で、なんかなあ、って言うのはあります。</p> <p>・あとは、もうお入れしなきゃ、ってこの入浴に関しては、午前中に皆入っていただかなきゃって言うのがやっぱり頭にあるから、うん、一応様子を見ながら入っていただいて、みたいな感じでも、大丈夫だろうかってすごく不安。</p> <p>・(入浴に関して) 気をつけてねって言われても、どう気をつけるんだってことですよ</p> <p>・今は10時半から12時半か1時半までいらっしゃって、そうですね、1時半までいてくださると</p> <p>・(お一人お一人の様子もわかってくださって、その中でバイタルチェックもして下さって、記録まで責任持ってやってくだされば・) うんうん、全然違う。フロアもちょっと違ってくる。</p>
理論的メモ	ジレンマ(システム)の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Bさん) - 21 -

概念名	不安
定義	利用者の不安とはどういう意味か
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・「ここはどこだろう」とか「あんただれよ」というそういうのが多分不安だと思うんですよ ・もうそれこそ、点の世界だから、昨日がないわけだから、ここにぼつんとして、「おはようございます」っていわれても、だから不安だろうと思うんですよ。 ・こっちも「だれかね」といわれたら、不安だろうなあって思うんですよねえ。 ・点の世界だから、こう繋がってないから、こうここにいた時に、例えば戦場にいれば過去を振り返れば過去が見えるし、まえもなんかわかるけど、ぼんぼんて(点のように)いるから、点のところに立ってるっていうね、ってすごい感じたので・普通のお年寄りなんかは、ね顔覚えてくれるし、名前だって覚えてくれるから、向こうにいた時は、覚えてくれたりしてて、だから人の不安はないと思うんですけど、認知症の人たちは、そんな感じ。 ・「知らない人がえ、なんでいうんだろう」「おはようございます」って来たら、「だれ、この人？」って言うのが、やっぱり優しくそうに、にこにこしとけば、「いい人かなあ」みたいなものがある。
理論的メモ	支えるの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 1 -

概念名	仕事の内容吟味
定義	仕事の内容として吟味すべき事
バリエーション	・(仕事としては他にも) ホントにいろいろありますけど。だからそれは自分のしごとであって、ご利用者さんには、まあなんていうか、私がかんばる。そういうのでいつもそういうこと(利用者を不安にさせない努力)だけで。
理論的メモ	支えるの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 2 -

概念名	不安にさせない方法
定義	介護職員が利用者を不安にさせない方法
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・それを不安ににならない、私なんかはならないように、「おはようございます」「私のことわかります？」って必ず聞くんです。でそして「あ、おぼえちよろよう」っていわれるとあ、じゃそんなに不安ではないのかなって思う。 ・でこっちも「わあ、うれしい」なんて言うんですけど、 ・不安にならないにはやっぱりいつも笑顔で「あ、この人はいい人かなあ」みたいなそういう風にやっていこうかなって思ってるんです。 ・でなんでいつも不安にならないように、「あんたいい人よ」みたいな、ははは笑顔で、と言う事です。ちょっと言葉が足りないんですけど、まそんな感じで。
理論的メモ	支えるの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 3 -

概念名	不安にさせない意義
定義	介護職員が利用者を不安にさせない意義
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日顔をあわせても、だからやっぱりこの場所にいるって事は、不安にならないようにっていう、のが大事だろうと思いますねえ ・(それが一番大事だろうって) そう。そうですね。信じてもらうとかそういう事より前に、まず不安にならないように ・これがもう OK なら後は「トイレにいきましょう」って言っても「ま、この人と一緒に行こっかなあ」みたいになるかなあって ・まあ知らない人に勧められても、そんな疑り深い人はいないですけど、だからまあこれが入り口だと思ってるんです ・(これが入り口で、これが大丈夫だったら後は OK と) 後は、うん、声賭けしても、何か誘っても、大丈夫かなって。 ・(仕事としては他にも) ホントにいろいろありますけど。だからそれは自分のしごとであって、ご利用者さんには、まあなんていうか、私がかんばる。そういうのでいつもそういうこと(利用者を不安にさせない努力)だけで。
理論的メモ	支えるの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 4 -

概念名	通じない大変さ
定義	通じないことの大変さのメカニズム
バリエーション	<p>心の中では「は・や・く・たって・くださいよ！」っていうみたいのがあるんです。なんか、やっぱり、そういう人には</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まあ、最近では12名、ここマックス12名で、12名が多くって、で、介護度が高い人が結構いたりすると、きつきつになんですよ。ホントに、自分がそのうちプチンって切れるんじゃないかなと、思うときがあるんです、ホントに。 ・立つて言う行為がどういうことか、風呂場なんかやってると、湯船に入ること自体が、いちから、こう「つかまって」、「こっちの足あげて」、上げて上げるだけだから、自分でこう添えてあげて、で今度右つかまって。でこんどここにつかまって、 ・「つかまって」って言ったって、つかまってくれる人は、どこかわからない人もいるから、こねって手をもってって、ホントに行動一つ一つ、手でこうもってってあげなきゃいけない人ばかりいる日があるんです。 ・金曜日なんか、結構そういう人が、・・そう・・4,5人いると、お風呂なんか大変だし、 ・そういう人をまあトイレに「もうちょっと寄りかかって」「座って」、っていったって座らないから自分も一緒に座って、 ・こんなんしなければ、怒ってますよって。ですよええ、何でもかんでも抱え込んでねえ。ある意味きついですよねえ。【捉えなおしと重複】 ・もうお風呂嫌いですよ、気持ちはわかるんだけど。でもお、やってもらってるんだから、いいんじゃないの、みたいなあるんですよ
理論的メモ	一部捉えなおしと重複有り。利用者の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 5 -

概念名	歯がゆさ (対利用者)
定義	利用者への1対1対応への歯がゆさ
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・主担当やってるときは、個別にはあんまり話す暇がないけど ・フロアではできないコミュニケーションが。12人いて1人とだけしゃべってられないですよ ・今日だって、お風呂当番でしょ。I利用者さんがもうねえ「ぎゃーー」って髪をつかむでしょ「入らないでどうするんですかあ」って。(でもどうでした？それではらをたてられました?)でもすぐ「はははは」って感じ。(そうですね。あの方おこってらっしゃらないですよ)そう、にくったらしい。よっくそんなこと言うわねって思う。「ぎゃーー」っていったので、私「ごめんなさいね」って言って、「～してくださいね、すみませんね」って言ってIさんなんかぶーっとして、わかるんですけど。Iさんもおばさん相手に怒っても仕様がなかったらと思うんですけど(笑)。 ・腹は立ってるなって思います。それでいちおう、帰りの反省会とかありますから「Iさんに申し訳ない」とか書いてある。【利用者・認知症と重複】
理論的メモ	一部利用者・認知症と重複有り。利用者の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 6 -

概念名	きっかけ
定義	介護職に関わるきっかけ
バリエーション	<p>・(夫が長男で、引き取る予定で家を建てた。そのうち)同居したら、なんか介護なんてやったことないから、うちの母親の方もそんな介護したことないから、私あんまり、あ、おばあちゃんはいたんですけど、そのまま年寄り、でもいや介護ってどうやってするんだらうって思って。じゃあ来てからでは遅いから、同居する前に介護の練習しておこうって、見れるわ、でヘルパー2級研修とって、で、他で勤めてたんですけど、全然関係のないこととして、一応ヘルパーの資格とって、とったんならちょっとやってみようかなって。</p> <p>・それでここ(の福祉法人)のデイサービスで仕事するようになって、で結構合ってるかもと言う事です。</p>
理論的メモ	自分の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 7 -

概念名	仕事の大変さ「システム」
定義	仕事のシステムや役割による大変さ
バリエーション	<p>・やっぱり、印象っていうか、この間堀さんが仰ってたような、主担当って言うのはねえ、ホントに大変だと思って、</p> <p>・あ、そういう風に、やっぱり看護師さんと分け合ってたっていうのは、本当にああ、わかってくれてたんだあって、わかってくれてる人がいたあっていうか</p> <p>・私たちは当たり前みたいにしてますけど、やっぱり、本当にきつい時があるんですね。ほんと、それこそ笑顔もなくて「あ、次はお風呂！」みたいな。顔がもうね。</p> <p>・一日10何人も入れなきゃって言う、それだって、もしトイレの誘導とかやっとなきゃいけないと思うと、もうねえ、ホントに笑顔どころじゃなくて。</p> <p>・まあ、最近では12名、ここマックス12名で、12名が多くって、で、介護度が高い人が結構いたりすると、きつきつになんですよ。ホントに、自分がそのうちプチンって切れるんじゃないかなと、思うときがあるんです、ホントに。</p> <p>・ホントにそれをやってホントはそれじゃない、別に一日の業務が無事に終わったってことで。</p> <p>・だから本当に、主担当の時と、なんていうか、そうじゃない時と、すごい、なんていうか(違いがありますか?) 自分的に、気持ち、主担当って(大変)。</p> <p>・ま、お風呂をやってればお風呂の中ではあれだけ、そのう、こうしてってまあ、やってますけど、だから・・・(すごい精神的に大変?)。すごい大変。(主担当の時の方が大変?) 大変。体はお風呂の方が大変、だけど私なんかもシフト表見ると「入(浴)」ってなっていると、いやだなあってその時は思うんだけど</p> <p>・主担当は全部見てるって感じだから。で主担当やってるときは、個別にはあんまり話す暇がないけど</p> <p>・やっぱりお風呂が若くないから、体力的に汗とかかいて大変ですけど</p> <p>・やっぱり毎日パツンパツンだったら、切れちゃうかもわかんない。ほんとに。(確かに大変ですものねえ。神経の使い方が大変だなって気がします)?やっぱり、そうですかねえ。</p> <p>・(パソコン入力) 大変ですよ、ホントに。特記事項がやっぱり、その時になにか、ちょっと問題があれば、すごい長くなるし、やっぱり、はしよる、はしよると今度、状況が読めなくなるから、そうすると必ず1時間以上にはなりますよね</p>
理論的メモ	システムの下位概念

概念名	仕事の成り立ち
定義	どの仕事かどのような成り立ちをしているか、自分の立場はどのようなものか
バリエーション	<p>・それはねえ、向こう（以前の職場）は大勢だったんですねえ。あのうスタッフが。（何人くらいですか？規模は）規模はもう、定員で40名ですね。20名20名で、二部屋あって、スタッフが常時1日13、4、5名ですね。なんかこう、だから、まそれはそれで、融通がきくっていうのはある。【同僚と重複】</p> <p>・ここは「さようなら」「おはようございます」でおなじメンバーなので。むこうは毎回毎回全然違うから。それはそれで。【同僚と重複】</p> <p>・少ないとやっぱり、皆いい人だけだね、やっぱりねえ（どんないい人でもね）そう、毎日顔あわせてると、でもまあ休みがあったりとか、シフトがかわったりとかして、ま、それは別にいいけど。【同僚と重複】</p> <p>・一日10何人も入れなきゃって言う、それだって、もしトイレの誘導とかやっとなきゃいけないと思うと、もうねえ、ホントに笑顔どころじゃなくて。【大変さと重複】</p> <p>・一応主担当はいろんな経験をして、してるからってことで、主担当は順番ですよ</p> <p>・みんな一応1年くらい、みんな一通り、むこうの、デイでやってるから、見れるからっていう事で、一応主担当って言うのがあるじゃないですか、だからやらなきゃいけないんだって当たり前のように思ってる、</p> <p>・主担当のときは全体を見てるんだけど、</p> <p>・他の日に主担当をやって、て感じ。でまた（お風呂担当）って。私的にはそうやってなんか、切り替えができてる。両方あるほうが、（やっぱりいい）やっぱりそうおもいますねえ【大変さと重複】</p> <p>・特記事項がやっぱり、その時になにか、ちょっと問題があれば、すごい長くなるし、やっぱり、はしよる、はしよると今度、状況が読めなくなるから</p> <p>・わたしなんかは送迎もやってるから、送迎時間ははないから、送迎時間が終わって戻ってきてから、（パソコンに）向かったりする。そういうのは、今日は主担当だから、遅くなるから、ちょっとご飯作って、したくしとかなきゃとか、そういうのになっちゃうし。【工夫と重複】</p> <p>・ここでまあ、ひとつ私心配なのは、6人でやって、きりぎりじゃないですか。いや、おばあちゃん倒れた、おじいちゃん倒れたってなったら、どうしようってことで、ここに移る前に私はやめさせて。ちっちゃなところでね、私が1人、「いやあ倒れたから」って急にやめたりしたらって思ってる。いれてくれてるんですけど、ホントにいいのかなって。それは今一生懸命見るようにしてるんですけど、ホントになんかあったらどうしよう。【不安と重複】</p> <p>・自分が主担当やったときに、（お風呂前の）トイレは私がちゃんとする、ちゃんとやってると思ってるから、ほかの人が主担当の時に、おトイレのしてないと、お風呂が回らないから、風呂から出てきていますよ「風呂がまわらない、ごめん、ちょっとトイレぐらいちゃんとやってよ！」って。多分（伝わっている）。（それは、先輩からの教育でもあるかな）ああ、歳が一番上なんです。その点やっぱりね、言えちゃうのかもわかんない。【同僚・継承と重複】</p> <p>・やっぱり、1人でもこう歯車やっぱりちょっと狂っちゃうと、皆くるっちゃいますよね、（皆考えてくれますか？）どうかなああ・・・（わかんない時もあるんですか）わかんない・・・わかってるんじゃないかなあ。（訳のわからない人は）いないですねえ。それで結構うまく言ってるかもしれない【同僚と重複】</p> <p>・（今は6人でうまくいっているのに）ねえ、管理者さんが移動願いだしちゃってるんですからねえほんとにねえ。ほんとに何考えてるんですかっていいたいですよええ。【対システム不安と重複】</p>

バリエーション (仕事の成り立ち)	<p>・現リーダーが管理者になったら、あ〜〜現リーダーが管理者になったら、リーダーなる人いないからどうするのか、っていろいろ考えますけど。どうなるのかしら？リーダーは、リーダーはっていうことよりも、管理者を現リーダーは、やりたくない、やりたくないって言ってるし、どうなるのかなあ。(違う人が管理者に代わりに来る方法は？と言う問いに) ねえ、それがいいんじゃないんですかねえ。で、現リーダーが引き続きで。そしたらうまくいくんじゃないですかねえ。このままで。【対システム不安と重複】</p> <p>・(管理者が交代する方法がよいかとの問いに) いやいやいいですよ、現リーダーが管理者になっても。本人が管理者になれるんなら。ああ、無理かもわかんない。いやあ、だってかわいそうだもん。私的には、かえってねえ、きっとしんどそうだもん(管理者になると)、それよりは今の立場のほうが(いいのでは)。リーダーやってねえ。私なんかいう立場じゃないんだけど、現リーダーがなんか言うてくるから、やっぱりたいへんだなあ。無理とは本人には言わないですよ。でも大変でしょう。本人は無理っていいですけど、私から無理っていわないけど。でも大変・私は私なりになんかあったら支えられる事は支えますけど。私もこれ以上は無理。おじいちゃんおばあちゃんがいつどうなるかわからないし、だからわかんないです。【同僚と重複】</p>
理論的メモ	一部同僚、対システム不安、工夫、継承、大変さと重複。同僚、利用者、システムの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 9 -

概念名	仕事の工夫
定義	認知症利用者に対する工夫
バリエーション	<p>・向こうはわかんないですよ、ご利用者さんは。でもマア、通じ、通じてるかどうかわかんないですけど、まあ、マア、会話で「きょうだいは何人ですか？」とかいって、何回も聞いて知ってるんですけど、また思い出してもらおうと思って、「何番目ですか？」とかいうと、又お姉さんの名前とか思い出してもらって「へえ・・・」とか言って。</p> <p>・いきなりこういうとこってきいても絶対出てこないですよ。「なんじゃったかねえ」とか。でもこうおいおいしゃべっていくと、「A姉さんがなんとか」って「えー」て。そうすると、フロアでのしゃべり方が変わってくる。だからやっぱりシフトがあるけれど、うん、大変だ、楽しい、大変だ、楽しい、大変だ、楽しいでやってられるのかもわかんないですねえ。</p> <p>・そういうのは、今日は主担当だから、遅くなるから、ちょっとご飯作って、したくしとかなきやとか、そういうのになっちゃうし。</p> <p>・結構ねえ、皆、「待って下さいよ」みたいな、「おいていかないでえ」っていうと、「ああそうかあ、じゃあまってるよ」みたいに</p> <p>・じゃ、やっぱ、まって貰ったら、こっちが一段落したら、こっちが行かなくちゃ行けないなって言うのはあって、お待たせしました、みたいなのはちゃんとしてるんですよ、御利用者にも</p> <p>・あとでコーヒーのみましようか、みたいな。ちょっと待ってて、ちょっと待ってて、これだけ終わったら、って。じゃああとでカフェに御案内するからって、私が休憩するからって。二人であそこの出入り口のソファに座って「コーヒータイムね」みたいなのはいちおうやってるんですけど。</p> <p>・そっかあ間合いがいいのかあ。</p> <p>・私なんかは、その大丈夫「4時、4時、4時に帰るんです」っていう感じでぱっとやってるから。おこるとね、「なにいつてんですか！」って。いわれたらいわれただけのことして。もう少し冷静に。冷静に怒ります。</p> <p>・わかるんですよ、IさんとかSさんが頭あらうとパニックになるっていうの。だから、少し止めて、まあいいかくらいにしてるんですけど【利用者・認知症と複】</p> <p>・髪の毛洗うの、シャワーがだーっといくの嫌だから、シャワーも弱めにして、ちよろちよろちよ</p>

バリエーション (仕事の工夫)	ろって。(それ皆さんに伝えたいですね) そ、だから、手桶とかやるようになったんですけど、普通ならみんな湯浴みかシャワー個室にですけど、音が怖いですよね、ザーって言う音がここ(耳元)でするのが。【認知症・利用者、捉え直しと重複】
理論的メモ	一部対システム不安と重複有り。利用者、自分、システム、同僚の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 10 -

概念名	仕事の継承
定義	引き継がれていく仕事
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・まあいずれOさんやNさんも経験されて、いろんなところに目配りできるようになったら、主担当っていう、たぶんそういうのもやらなきゃいけないと思うんですけど、だから、やらなきゃいけないと、今は私たちがやってるけどもっていう、そういうところで当たり前のようにやってたんですけど ・自分が主担当やったときに、(お風呂前の)トイレは私がちゃんとする、ちゃんとやってると思うてるから、ほかの人が主担当の時に、おトイレのしてないと、お風呂が回らないから、風呂から出てきていきますよ「風呂がまわらない、ごめん、ちょっとトイレぐらいちゃんとやってよ!」って。【同僚・成り立ちと重複】 ・多分(主担当がお風呂前のトイレ誘導をする事が伝わっている)。(それは、先輩からの教育でもあるかな) ああ、歳が一番上なんです。その点やっぱりね、言えちゃうのかもわかんない。【成り立ち・同僚と重複】 ・一年上だし、ほら、職歴も浅くて、歳だけ上だったらいえないですね、でも一年先輩で、歳は同じだけど一年先輩なので言えちゃってるのかもわかんない。その点だから、一番楽しってるかもわかんない。ほら、言わせて貰うっていう。【成り立ち・同僚と重複】 ・怒った顔するんですって。わかんないんですけど。顔に出るみたいで。でも「顔に出て私が怒ってるって言うのがわかれば、やってよ」って、「なんで怒ってるか考えてよ」って。「怒ってる、怒ってる」っていわれるんですよ。「怒ってる怒ってるってなんでおこったか考えてよって、ねえ」そこまで言うんです【同僚と重複】 ・(皆考えてくれます?) どうかなあ・(わかんない時もあるんですか) わかんない・(わかってくれてるんじゃないかなあ。(訳のわからない人は) いないですねえ。それで結構うまく言ってるかもしれない【同僚と重複】 ・現リーダーが管理者になったら、あ〜〜現リーダーが管理者になったら、リーダーなる人いないからどうするのか、っていろいろ考えますけど【同僚と重複】 ・この間Nさんが「あ、お風呂に入るから、トイレに行くから一緒に来てください」って誰かがお誘いしたんです、そして、そしたら、Nさんはトイレで洋服を脱ごうとしたんです。だから、申し送りに、トイレならトイレ、お風呂ならお風呂ってきちっと伝えるって書いてあったんですけど。【捉えなおしと重複】
理論的メモ	一部同僚、成り立ちと重複有り。同僚、利用者、システムの下位概念(仕事の成り立ちと同位概念)

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 11 -

概念名	仕事上感じる不安・怖さ・歯がゆさ (対システム)
定義	仕事をしていて不安を感じたり、怖くなってしまふこと、歯がゆさ、つまらなさ
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ホントはそれじゃない、別に一日の業務が無事に終わったってことで。だからなんにも残ってない、ははははホントにそうなんです。 ・私なんかホントに、何も。あんまり、こう、いろいろ疑問に感じない人だから、(身体がもう動いてしまわれるんですか?) いやあ。事故とかあったら怖い。 ・「あ、あ、」って言うのはありますよね。どきどきとか、かっかっとか。(どンドン歩いていかれる方もあれば、歩かないけど動いちゃう方もありますよね。) そうそうそうそう。と、やっぱり転倒とかあると、そうだからやっぱりねえ。 ・でもシフト見てあー疲れるなあって思うんですよ。 ・お風呂の中は、暑くてムンムンなんですけど ・主担当やってるときは、個別にはあんまり話す暇がないけど ・フロアではできないコミュニケーションが。12人いて1人とだけしゃべってられないですよ ・ここでまあ、ひとつ私心配なのは、6人でやって、きりきりじゃないですか。いや、おばあちゃん倒れた、おじいちゃん倒れたってなったら、どうしようってことで、ここに移る前に私はやめますって。 ・ちっちゃなところでね、私が1人、「いやあ倒れたから」って急にやめたりしたらって思って。いれてくれてるんですけど、ホントにいいのかなって (仕事の成り立ちにも) ・それは今一生懸命見るようにしてるんですけど、ホントになんかあったらどうしよう。【成り立ちと重複】 ・(今は6人でうまくいっているのに) ねえ、管理者さんが移動願いだしちやってるんですからねえ、ほんとにねえ。ほんとに何考えてるんですかっていいたいですよええ。【同僚と重複】 ・(リーダーになる可能性は?と言う問いに) 私?暇ないですもんそんな。 ・どうなるのかしら?リーダーは、リーダーはっていうことよりも、管理者を現リーダーは、やりたくない、やりたくないって言ってるし、どうなるのかなあ。【同僚と重複】 ・だから、ホントにもうこう、人が入れ替わって、なんだか大丈夫なのかどうなのかって、気がします。 ・ねえ、人数少ないと、本当、休みも大変ですしねえ。今はだから安泰ですけどね。 ・自分で自分の仕事はどうだかわかんないですね。(評価って言うか、いいのかわ悪いのかわかって言う?) そうそうそうそう。だから、それで、ごり押しして、よしとしてる (笑)。
理論的メモ	一部成り立ち、同僚と重複有り。同僚、システムの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 12 -

概念名	仕事の肯定的側面
定義	仕事をしていて感じる、うれしさ・楽しみや充実感
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・個別対応ができるんです、お風呂は。お風呂だと、1人入ってきて「～さん、・・・」ってこうずーっとしゃべってられるんです。だから今日もそうだったんですけど、お風呂担当って結構好きかもわかんない。 ・だから、それはそれなりに結構、でも精神的にはそっちが楽かも ・1人ずつね、しゃべって、そこでその人の情報を得て ・結構嫌いじゃないかも。(なんかそれは、やっぱりお一人お1人と話が) ええ、できて、フロアではできないコミュニケーションが。 ・お風呂は1対1だから結構なんだかんだ言っても、「へええ」っていいながら、「ほんとう」って

<p>バリエーション (仕事の肯定的側面)</p>	<p>いいながら、なんかやってて、(そういう時って言葉をこう媒介にするんですか、話でお互い通じ合えるってことですか?) 通じ合える</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(主担当の時は遅くなる事が多いので、家事の段取りをしてるなど工夫している) マア、楽しいかも、全般的には。 ・それぞれ違って、それでまあ向こうはしっかりした方もいらして、普通の会話が当たり前ですね。で、ま、こっちも普通の会話とかもしてますけど、やっぱり、それは、それなりで、楽しいんですけど ・私ねえ、ホントにこういう仕事はねえ、合うなんて思ってなかったんです。それで、姉たちも「よくやってるねえ」とか言うんですけど、つい、「結構楽しいよ」って言っちゃうんです。(あ、楽しいと感じてらっしゃるのね) そうそうそうそう。だから、なぜかわかんないんですけど、あつてのかなあ・・・。 ・けどやっぱりねえ、なんか。うん。なんで、自分の声かけなんかしてくれたりすると「やったあ」とか、小さな喜びだったりするけど ・うれしいっていうか。けっこうねえ私好かれるんですよ。しゃべり方が、私自分ではわからないんですけど、まったりしてるんですけど。自分ではわかんないですよ。そのテンポがね、あうのかもわかんないんですけど。 ・すごい、今、ここもうこれなくなっちゃった人でも、すごい怒ってた人でも、男性の方ですけど、こう穏やかに(声かけしたり)すると、おだやかに。 ・それでここ(の福祉法人)のデイサービスで仕事するようになって、で結構合ってるかもと言う事です。 ・病院とかは主人が連れて行くって事になって、で「私がいきましようか?」っていうと、「いいんだよう」って。だから「ああ、すみません」って言って。すごい助かってる、助けられてる。だからまあ、そういう、こっちは一生懸命やってる。(仕事上感じる不安・怖さ・歯がゆさにも) ・病院とかは主人が連れて行くって事になって、で「私がいきましようか?」っていうと、「いいんだよう」って。だから「ああ、すみません」って言って。すごい助かってる、助けられてる。だからまあ、そういう、こっちは一生懸命やってる。【不安(対システム)と重複】 ・そっかあ間合いがいいのかあ。【成り立ち・工夫・捉え直しと重複】 ・(間合いがよい、約束を反故にしないところがよいのではと言う指摘に) そうか、頑張ります、頑張ります、もう少し。やっぱりねえ、嫌いじゃないみたいなんです。(いい間合いなので) そうですかあ。じゃあ私もちょっと頑張ります。【捉えなおしと重複】 ・認知症の方っていう大変さもまああるけど、逆に面白さもある。そうしたら失礼ですけど。仕事として、そうですねえ。あもうやりがいかもしれないですね。そうそうそう。時間から時間じゃないからって言う人もいるんですけど、さっと終われない。でもパツと終われたって、やっぱりやりがいがないければ続かないし
<p>理論的メモ</p>	<p>一部仕事の成り立ち、工夫、捉え直しと重複有り。自分の下位概念</p>

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 13 -

<p>概念名</p>	<p>同僚との関係</p>
<p>定義</p>	<p>同僚とのコミュニケーション、同僚にどう伝え何が返ってくるか</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・それはねえ、向こうは大勢だったんですねえ。あもうスタッフが。(何人くらいですか?規模は)規模はもう、定員で40名ですね。20名20名で、二部屋あって、スタッフが常時1日13、4、5名ですね。なんかこう、だから、まそれはそれで、融通がきくっていうのはある。【成り立ちと重複】 ・ここは「さようなら」「おはようございます」でおんなじメンバーなので。むこうは毎回毎回全然

バリエーション
(同僚との関係)

違うから。それはそれで。

・少ないとやっぱり、皆いい人だけだね、やっぱりねえ（どんないい人でもね）そう、毎日顔あわせてると、でもまあ休みがあったりとか、シフトがかわったりとかして、ま、それは別にいいけど。
・自分が主担当やったときに、（お風呂前の）トイレは私がちゃんとする、ちゃんとやってると思ってるから、ほかの人が主担当の時に、おトイレのしてないと、お風呂が回らないから、風呂から出てきていますよ「風呂がまわらない、ごめん、ちょっとトイレぐらいちゃんとやってよ！」って。

【継承・成り立ちと重複】

・自分が主担当やったときに、（お風呂前の）トイレは私がちゃんとする、ちゃんとやってると思ってるから、ほかの人が主担当の時に、おトイレのしてないと、お風呂が回らないから、風呂から出てきていますよ「風呂がまわらない、ごめん、ちょっとトイレぐらいちゃんとやってよ！」って。

【継承・成り立ちと重複】

・多分（主担当がお風呂前のトイレ誘導をする事が伝わっている）。（それは、先輩からの教育でもあるかな）ああ、歳が一番上なんです。その点やっぱりね、言えちゃうのかもわかんない。【成り立ち・継承と重複】

・一年上だし、ほら、職歴も浅くて、歳だけ上だったらいえないですね、でも一年先輩で、歳は同じだけど一年先輩なので言えちゃってるのかもわかんない。その点だから、一番楽しってるのかもわかんない。ほら、言わせて貰うっていう。【成り立ち・継承と重複】

・Nさんみたいに若い人は若い人で羨ましいんですけど、それはそれで、この歳で、やっぱり経験とか、そういうので、まだまだ負けないうて言うんですけど（笑）

・ずっと同じテンポで働ければいいけど、つかかかってきたりとかね

・仲間同士でもねえ、つかかかって来る人いますよ。いいんだ、嫌われても、と思って。

・いえないんです。いえないですねえ。家帰って「もう一言言ってやりたかった」とか（え、そうなの）思うけど、

・でも、次の日かお見て、ああこの人はいい人だと思えると、あ、まいいか、みたいになっちゃうんですよ。だから、そんなあれだけ。

・やっぱり、ありますね、やっぱり。（言わないとわかんないですね）そうそうそうそう。自分がやってる事はいいです。自分ができてないことは、ま、いえないですけど

・自分ができてないことは、ま、いえないですけど（え、できてないこととかあるんですか？）わかんないんですけど、気づかないことなんかはやっぱりあるから、あ、そうなんだあ思うところはちゃんと受け止めようと思ってるんですけど。

・自分が主担当やったときに、（お風呂前の）トイレは私がちゃんとする、ちゃんとやってると思ってるから、ほかの人が主担当の時に、おトイレのしてないと、お風呂が回らないから、風呂から出てきていますよ「風呂がまわらない、ごめん、ちょっとトイレぐらいちゃんとやってよ！」って。

・一年上だし、ほら、職歴も浅くて、歳だけ上だったらいえないですね、でも一年先輩で、歳は同じだけど一年先輩なので言えちゃってるのかもわかんない。その点だから、一番楽しってるのかもわかんない。ほら、言わせて貰うっていう。

・怒った顔するんですって。わかんないんですけど。顔に出るみたいで。でも「顔に出て私が怒ってるって言うのがわかれば、やってよ」って、「なんで怒ってるか考えてよ」って。「怒ってる、怒ってる」っていわれるんですよ。「怒ってる怒ってるってなんでおこったか考えてよって、ねえ」そこまで言うんです【継承と重複】

・（皆考えてくれますか？）どうかなああ・・・（わかんない時もあるんですか）わかんない・・・わかってきてるんじゃないかなあ。（訳のわからない人は）いないですねえ。それで結構うまく言ってるかもしれない

・やっぱり、1人でもこう歯車やっぱりちょっと狂っちゃうと、皆くるっちゃいますよね、

<p>バリエーション (同僚との関係)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(今は6人でうまくいっているのに) ねえ、管理者さんが移動願いだしちゃってるんですからねえ、ほんとにねえ。ほんとに何考えてるんですかっていいたいですよ。【対システム不安と重複】 ・現リーダーが管理者になったら、あ〜〜現リーダーが管理者になったら、リーダーなる人いないからどうするのか、っていろいろ考えますけど【対システム不安と重複】 ・どうなるのかしら？リーダーは、リーダーはっていうことよりも、管理者を現リーダーは、やりたくない、やりたくないって言うてるし、どうなるのかなあ。【対システム不安と重複】 ・(違う人が管理者に代わりに来る方法は？と言う問いに) ねえ、それがいいんじゃないんですかねえ。で、現リーダーが引き続きで。そしたらうまくいくんじゃないですかねえ。このままで。【対システム不安と重複】 ・(管理者が交代する方法がよいかとの問いに) いやいやいいですよ、現リーダーが管理者になっても。本人が管理者になれるんなら。 ・ああ、無理かもわかんない。いやあ、だってかわいそうだもん。私的には、かえってねえ、きつとしんどそうだもん(管理者になると)、それよりは今の立場のほうが。(いいのでは)【対システム不安と重複】 ・リーダーやってねえ。私なんかいう立場じゃないんだけど、現リーダーがなんか言うてるから、やっぱりたいへんだなあ。無理とは本人には言わないですよ。でも大変でしょう。本人は無理っていいですけど、私から無理っていわないけど。【対システム不安と重複】 ・でも大変・私は私なりになんかあったら支えられる事は支えますけど、【対システム不安と重複】 ・私もこれ以上は無理。おじいちゃんおばあちゃんがいつどうなるかわからないし、だからわかんないです。【対システム不安と重複】 ・マア、皆少しずつ我慢して、少しずつ頑張ってるから。みんな同じ顔ぶれですもんねえ。全部同じ顔。(そこは皆さん上手にやってらっしゃるから) そうそうそう、そう思いますホントに、幸せな事に。皆きついんですよ結構、ばあばあ結構いうんですけど。で、次の日とか、1時間後にはさめてる。だから、私がワッといっても、わーっていいながら、納めて。私は言っちゃったとか思いながら、「ごめんね、昨日きつい事言っちゃって」とかあやまるんですけど、でも皆ちゃんと納めてくれてるから、だからねえ。
<p>理論的メモ</p>	<p>一部仕事の成り立ち、継承、対システム不安と重複有り。システム、同僚、自分の下位概念</p>

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Cさん) - 14 -

<p>概念名</p>	<p>認知症である利用者</p>
<p>定義</p>	<p>利用者の様子や個性、認知症の特徴と自分への振り返りから利用者に対する共感</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(利用者が少なく変化がない?) いやあ、ひとりひとりの毎日のご様子が違うから、変化はありますよ。うん。昨日は穏やかだけど、今日は穏やかじゃない、どうしたんだろうって。まあ怒ってもすぐ忘れちゃったりとか、やっぱり、だからまあ、多いとざわざわしてて、楽しい?とかいって。 ・それぞれ違って、それでまあ向こうはしっかりした方もいらして、普通の会話が当たり前ですよ。で、ま、こっちも普通の会話とかもしてますけど、やっぱり、それは、それなりで、楽しいなんですけど。けどやっぱりねえ、なんか。うん。なんで、自分の声かけなんかしてくれたりすると「やったあ」とか、小さな喜びだったりするけど。うれしいっていうか。けっこうねえ私好かれるんですよ。しゃべり方が、私自分ではわからないんですけど、まったりしてるんですけど。自分ではわかんないですよ。そのテンポがね、あうのかもわかんないんですけど。 ・すごい、今、ここもうこれなくなっちゃった人でも、すごい怒ってた人でも、男性の方ですけど、こう穏やかに(声かけしたり)すると、おだやかに。 ・自分ではわかんないんですよ。お年寄りの、この、波長があうみたい(笑)

<p>パリエーション (利用者・認知症)</p>	<p>・こういう仕事したら、あ、お年寄りってね、ここにいらっしやったら(住居移動の意味)、余計ぼけちゃうって。それで一応おじいちゃんおばあちゃんのところに行って、主人がわたしがこういっていると、ああそうだなあみたいに聞いてくれて、それで、まあ姉とか妹とかいるんですけど、でもいい人ばかりで、あ、う、家から離れずにできるだけ二人でやってもらおうって、やってもらって、で「いつでもどうぞ」って言ってあるんですけど、でも来たら、うちに一泊とか二泊すると、おばあちゃんが「トイレどこ?」「ここどこ?」でぜんぜんおちつかないのを主人も見えて、うちのおばあちゃんがなんとなく立ってなんとなく帰ってくるんですけど、一応認知(症)があって、主人も「ああ、やっぱ大変だろう」って感じで、こうふうになってる。(笑)二人でやっててくれて、まあ主人と主人の姉と妹が、まあ交代で。それがちょっとどうかなっておもうんですけど。(そう逆に手を出さない方が) そう、いい場合もあって。</p> <p>・今日だって、お風呂当番でしょ。I 利用者さんがもうねえ「ぎゃー」って髪をつかむでしょ「入らないでどうするんですかあ」って。(でもどうでした?それではらをたてられました?)でもすぐ「はははは」って感じ。(そうですよね。あの方おこってらっしゃらないですよ) そう、にくったらしい。よっくそんなこと言うわねって思う。「ぎゃー」っていったので、私「ごめんなさいね」って言って、「～してくださいね、すみませんね」って言ってIさんなんかぶーっとして、わかるんですけど。Iさんもおばさん相手に怒っても仕様がなかったらと思うんですけど(笑)。</p> <p>・腹は立ってるなって思います。それでいちおう、帰りの反省会とかありますから「Iさんに申し訳ない」とか書いてある。【対利用者の歯がゆさと重複】</p> <p>・ほんとに腹立たしいことがあって。ホントに、大変なのに、「こういえば、皆さんちゃんとやってくれるんですよ。なにやってんですかあ」みたいな場面ありますよねえ。ああ、あほらし、いかんいかんと思いつつ、しょうがないでしょうみたいな。【捉えなおしと重複】</p> <p>・(いろんな事、言われちゃうと多分混乱すると思います) あっ、わかりました。言葉が多いのはよくないんです。そうなんです。この間Nさんが「あ、う、お風呂に入るから、トイレに行くから一緒に来てください」って誰かがお誘いしたんです、そして、そしたら、Nさんはトイレで洋服を脱ごうとしたんです。だから、申し送りに、トイレならトイレ、お風呂ならお風呂ってきちっと伝えるって書いてあったんですけど。そうなんです。ええ。いくつもいくつも続けて言うと、わからないんですよ。わかりました。【捉えなおしと重複】</p> <p>(嫌だわ。一生懸命やってると伝えてあげてください) ああ、そうですねえ。わかってくれますよ。</p> <p>・お風呂嫌なの逃げられちゃう。怒り(いやなんですかね。何でだろう、気持ちいいのにねえ)なんかねえ、多分私もそうなんですけど、面倒くさいし、頭洗うの怖かったちいちゃい頃。ぎゃーって水が出るとね、すごいおぼれるような気がしていつも泣いて、怒られて、怒られるから余計泣くし、余計怖いんですよ、自分の声が反響しちゃって。わーって怒って、泣いてるから、親はちゃちゃちゃって洗おうとする、もうだーときて、だからわかるんですよ、IさんとかSさんが頭あらうとパニックになるっていうの。だから、少し止めて、まあいいくらいにしてるんですけど【工夫と重複】、かかってない時にも嫌がっちゃうんですよ。もうお風呂嫌いですよ、気持ちわかるんですけど。</p> <p>・でも本人がやっぱりあれだからねえ。母親が、こう(頭を洗う動作)こんなにはしなかったかなあ、めんどくさいから、どば、どばってかかって怖かったから。というようなかんじですけど。(でも逆によくわかってあげられる) ああ、わかります、髪の毛洗うの、シャワーがだーといくの嫌だから、シャワーも弱めにして、ちよろちよろちよろって。(皆さんに伝えられるといいですね)そ、だから、手桶とかやるようになったんですけど、普通ならみんな湯浴みかシャワー個室ですけど、音が怖いんですよ、ザーって言う音がここ(耳元)でするのが。【工夫・捉え直しと複】</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>一部対利用者の歯がゆさ、捉えなおし、工夫と重複有り。利用者、自分の下位概念</p>

概念名	捉えなおし
定義	これまでの見方を変えて納得や気づきをもたらす
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・そっかあ間合いがいいのかあ。(間合いがよい、約束を反故にしないところがよいのではと言う指摘に) そうか、頑張ります、頑張ります、もう少し。やっぱりねえ、嫌いじゃないみたいなんです。(いい間合いなので) そうですかあ。じゃあ私もうちよっと頑張ります。【仕事肯定的側面と重複】 ・腹の立つ事はたらを立てていいんだって。ああ、そうそうそう、あれ(堀のレポート) 読んで、ああそうなんだって、人間対人間ですもんねえ。それをいかんいかんってしたら却ってその人を蔑視していると言うか。ああ、それでいいんだあって思いました。 ・こんなんしなければ、怒ってますよって。ですよええ、何でもかんでも抱え込んでねえ。ある意味きついですよええ。【大変さ利用者と重複】 ・(利用者に伝えてあげるといい) ああ、あっちも怒ってますよ(こちらの感情は工夫して伝えてもいいかな・) よし!わかりました。 ・そう、そういうことがあったんですよ、そしたらねえ、あの人ねえ、「そんなことないよお」ってきゅうとかっていったんですよええ、そうだそうだ。 ・(感情は一番最後まで残るので、こちらも少し感情を伝えてあげれば) ええ、ええ、ええ(ああ、そうなんだあって) ねえ、怒ってるときはねえ、はいわかりました。 ・ほんとに腹立たしいことがあって。ホントに、大変なのに、「こういえば、皆さんちゃんとやってくれるんですよ。なにやってんですかあ」みたいな場面ありますよねえ。ああ、あほらし、いかんいかんと思いつつ、しょうがないでしょうみたいな。そんな風に言われるとちよっと嫌だわっていうのだけ、伝えられるといいかもしれない) そうですねえふふふ(いろんな事、言われちゃうと多分混乱すると思います) あっ、わかりました。言葉が多いのはよくないんです。そうなんです。この間Nさんが「あとう、お風呂に入るから、トイレに行くから一緒に来てください」って誰かがお誘いしたんです、そして、そしたら、Nさんはトイレで洋服を脱ごうとしたんです。だから、申し送りに、トイレならトイレ、お風呂ならお風呂ってきちっと伝えるって書いてあったんですけど、そうなんです。いくつもいくつも続けて言うと、わからないんですよええ。わかりました。【利用者・認知症、継承と重複】 ・髪の毛洗うの、シャワーがだ一っといくの嫌だから、シャワーも弱めにして、ちよろちよろちよろって。(それ皆さんに伝えられるといいですね) そ、だから、手桶とかやるようになったんですけど、普通ならみんな湯浴みかシャワー個室にですけど、音が怖いんですよ、ザーって言う音がここ(耳元)でするのが。【工夫、認知症利用者と重複】
理論的メモ	一部仕事の成り立ち、工夫、仕事の肯定的側面、利用者・認知症と重複。利用者、自分の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Dさん) - 1 -

概念名	「支える」ことの双方向性
定義	自分が他者を支え、自分も他者（利用者・同僚）からささえられていること
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・でこの中で一緒に楽しませてもらってるみたいな ・人の役に立つ事によって自分も支えられてる、みたいな。 ・（支えていうのは自分が支えているって言う意味ですか、自分が支えられてるって言う意味ですか？）両方あります。支えてあげたいし、でも私も沢山いただいています。
理論的メモ	支えるの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Dさん) - 2 -

概念名	自分への不安「役立てているのか」
定義	きちんと仕事をこなしたい・役立ちたいがうまくいかない自分へのジレンマ
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・働いてるんですけど、なんか、ね、ほんとに役立ってるのか、ホントに助けになってるのか、結構ギャップもあるかも。 ・結構、ほら、役に立ちたい、その人のためになるんじゃないかってやってても、抜けてたり ・自分が思ってる理想みたいになんなくちゃいけないあって、思うんですけど、どじ踏んじったり、抜けてんなあ、で、結構自分で落ち込んじゃったりするんですよ。 ・（落ち込んじゃったあっていうのは？）抜けちゃう時、うん ・（例えば？）いや、「ひやり、はっと」みたいなのが続出する時、そういう時はホント落ち込みます。注意しなくちゃいけないのに、ぬけちゃったりとか、抜けちゃうみたいな、って言うときが多いような気が、うん。つい、うっかりみたいな。 ・（まわりの方からも抜けた部分を指摘されますか？）うなずく ・（自分でも感じたり、まわりからも指摘されるとがっかりしちゃうって言うか）落ち込んじゃう。 ・（まわりの方からも抜けた部分を指摘されますか？）うなずく ・（自分でも感じたり、まわりからも指摘されるとがっかりしちゃうって言うか）落ち込んじゃう。 ・（でも人間ってどうですかね、完璧ではないので）まあ、ねえ、でもいやなんです ・（もうちょっときちんとやりたいのでしょうか）うなずく。 ・（きっちりちゃんとやりたい）抜けてんからね、だからもうう・・そうなんです。
理論的メモ	自分の介護の成果に対するジレンマの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Dさん) - 3 -

概念名	「わかる」うれしさ
定義	利用者を理解できるときのこと、その時の気持ち
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・（利用者の不安の元って言うのがつかめる事が）うん、あります。 ・（わかるからその対応）、うん、はっきりと（わかる）、そうするとその方と近くなります、距離が（そうすると）自分ではうまくいくと思ってる。 ・（対応をやっぱかえると言うよりは）相性もあるかも知れませんが（相性がいいと）うん、とすんなりとしてくるし、受け入れてくれるっていう（ことが）ありますよ。
理論的メモ	認知症介護（認知症の利用者が理解できる自分への肯定感

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Dさん) - 4 -

概念名	学び
定義	学んだ事を仕事に生かす
バリエーション	<p>・(うつで前向きでない発言を繰り返す利用者に苦慮していた時) でもその時、講演、講演会なんかを聞きにいったら、もういったら、また後で繰り返す、これ繰り返しも初めて言うんだから、もう絶対、これで繰り返しでいいんですよって言う話を聞いたんですよ。それで、ああそうか、やっぱりそういう風に対応すればいいのか、って。</p> <p>・(講演会で聞き納得?) そうですねえ。結構一步引いてみれる、みた方がいいかなって思いました。</p> <p>・病気なんだなあていうことかな。(病気だと思えると気持ちが楽になる?) うんうんそうですねえ。</p> <p>・そう(内部の方が受けやすい)ですね。それで、皆利用者さんのために何ができるかみたいな、個別で検討しますから、いいですね。【振り返ると重複】</p>
理論的メモ	一部振り返ると重複有り。自分、利用者の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Dさん) - 5 -

概念名	悩み
定義	仕事上の悩み・対応に苦慮する
バリエーション	<p>・この方、結構あのう、認知症って言うよりも鬱のほうが強いのかなあって思って、まあ何とか、前向きに楽しみを見つけてもらいたいなあってあれやこれや、こう言ってみてもダメで、ご自分でガクッてきたんです。</p> <p>・(一生懸命やって効果がみられないとがっかりもし、心配もする) うん(そうだと余計) そうです。</p> <p>・そう(診断をあっても細かい事はわからない) ですねえ。点数がでるような検査を受けてる方もいるけれども、大体はやっぱり診断書にボンと病名だけ書いてある(だけなので) うん、だからよくわからない。</p> <p>・(認知症専門のデイケアは) ・はい、あのう、もうその人の立場になるってむずかしいですよええ</p> <p>・やっぱり皆なにか不安を持ってらっしゃるんですよ。その不安が何か、を見つけて、どうしたら安心して過ごしてもらえるのか。その繰り返しなんですけど、はっきりとまだつかめない、その方の不安の元って言うのがつかめない、事が多いです。</p> <p>・すごい、落ち込んだんですよ、私。これ(利用者の愛用品をなくしたと思ったこと。元々なかったことが後に判明) こんなのはねえ、たまたま起こっちゃって、ちょっと前かなあ、</p> <p>・(堀が) こないだ、デイサービス会議の時話をしてくれたじゃないですかあ、それでちょっと気が楽になったんですよええ。あのう〜、「Sさんの御家族からのお話を、そんなに重く受け取らなくても、いいと思った、いいんじゃないか」って、それ聞いて、あ、そうかって</p> <p>・ああ、5分でも、もっと(利用者の相手ができればよいのに)</p>
理論的メモ	認知症介護のむずかしさ利用者、自分の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Dさん) - 6 -

概念名	担当
定義	システムとして自分の担当する利用者の存在
バリエーション	<p>・担当は決まっています。うまくいくかどうかは別ですが。</p> <p>・(相性によって担当が決まるとよいか?) う〜〜ん、そうかもしれませんけど、そこまで考えてまだ決めてませんよね、新規の方がきたら、もう振り分けして、それでデイが始まって、それからですもんね、わかってくるのはね。(わかってから担当を動かすことは?) う〜〜ん、そうですね、あの新人、お二人、後から入ったお二人に分ける事はあっても、なにかないとないですね。</p>
理論的メモ	利用者、システムの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Dさん) - 7 -

概念名	振り返って不足を補う
定義	自分の事、自分の仕事を振り返る（不足を補う）
バリエーション	<p>・私なんかはいわれたらいわれたまんま取っちゃうんですよ。いわれたらそこで自分でこう考えなきゃいけないよねえ。何が正しくて何がいいって。ここはもう、切り捨ててもいいんだとか、それが無いんですよ。（いわれた通りにしなくてはいけないと）うん、すぐ思っちゃうんです。そんなの自分で考えるとと思いませんか？</p> <p>・（プロとしての意見を持っていてもよいのでは？）はい、思います私も。（意見を言うためにも）レベルの高いものを自分で持つようにしないと</p> <p>・（教育の）おしらせがもう年がら年中きてますんで、で、あんまり参加はしてないんですけど、はい、外部の講演会と後内部の勉強会は毎月一回それは必ずありますから。そう（内部の方が受けやすい）ですね。それで、皆利用者さんのために何ができるかみたいな、個別で検討しますから、いいですね。【学びと重複】</p> <p>・人がほしいのかな。もうちょっとねえ。【外部の力と重複】</p>
理論的メモ	一部学び、外部の力と重複有り。自分の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Dさん) - 8 -

概念名	外部の力を望む
定義	自分たち以外の外部の力の存在を望む気持ち
バリエーション	<p>・まず、ご利用者さんに、傾聴ボランティアさん、いつもお話聞いてくれて側にいてくれる人がいるととてもいい。</p> <p>・（いつもは）いない。囲碁をしに来てくださる方はいらっしゃるんですよ。傾聴ボランティアさんほしいっていてもなかなか。</p> <p>・（傾聴ボランティアは難しいのでは？という問いに）う～ん、そうですね。側にいてくれるだけでも、お話を聞くだけでもぜんぜん違うんですけどね。</p> <p>・（雑務をボランティアが引き受け、話を聴くのは自分では？）うん、それができれば、それができればすごいいいと思いますけど、はい。（できればそれが）一番いいですけど。（利用者の相手が）自分でできたら、それはもういいです、ずーっと隣で話してて、ジャーって動かしてやったら、それはもういいと思います。（ボランティアが誰でもできる仕事をして、職員は介護に専念する）それ、いいですねえ。それ理想ですね。</p> <p>・人がほしいのかな。もうちょっとねえ。【振り返ると重複】</p>
理論的メモ	一部振り返ると重複有り。システムの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Dさん) - 9 -

概念名	疑問とジレンマ
定義	「小規模認知症対応をボランティアも含めてやっていく」予想と違っていたこと
バリエーション	<p>・ここでそういうのってありえますか、そんな、ずーっと隣にいて話してそれでお仕事になるんですかねえ。</p> <p>・（ボランティア）会員がデイサービスにいて、こんど少人数になってそういう事が出来ると思ってたんです、ここで。せいぜい10人程度で人数制で、増えないじゃないですか、だからそういうのができると思ってたんですけど、なかなか、う～ん。（利用者も職員も数も少ない）そうですね。それで認知症で歩かれる方がいらっしゃると、もう不穩が伴うと、てんてこ舞いの状態ですよええ。</p>
理論的メモ	システムの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Eさん) - 1 -

概念名	吸収する
定義	自分が利用者から吸収して、同時に利用者を支える
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・一番自分の中でここ(生徒)が一番大きくなって思います。教えてもらったりとか、自分が吸収する方がおおいと思いながら仕事はしているんで。 ・自分が教えてもらうってこと、教えてもらったりとか、自分が、うんわからない事を教えてもらったりとか、吸収してそれで、なんか支えあげたらなって、そう思って仕事をしているっていうことですね
理論的メモ	支えることの両極性の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Eさん) - 2 -

概念名	支える
定義	教えてもらうことが同時に利用者を支えること
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(ヘルパーだから?) そうですねえ。支える、支えるとかですかねえ。自分が教えてもらうってこと、教えてもらったりとか、自分が、うんわからない事を教えてもらったりとか、吸収してそれで、なんか支えあげたらなって、そう思って仕事をしているっていうことですね
理論的メモ	支える事の両極性の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Eさん) - 3 -

概念名	動揺
定義	あわてたこと、動揺したこと
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(利用者同士が言い争いをした時) ああ、やばいなって思った。 ・もうやっぱり、一緒の、テーブルとかももちろん向かい合わせにしないようにするのに、こん時はたまたまそうなっちゃったんで、びっくりしましたねえ、こん時は。 ・すでに一緒になったところでやばいなって思って、そしたら始まっちゃったんで ・お風呂の順番とかも、ぐちゃぐちゃになっちゃったんで、車の順番とかも ・(お風呂の争いについて) あわてちゃいます。
理論的メモ	自分の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Eさん) - 4 -

概念名	事情の了解
定義	いつもと違う状況が起こった時の事情を了解している
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・お風呂の順番とかも、ぐちゃぐちゃになっちゃったんで、車の順番とかも。(気づかずに?との問いに) いや、たぶん、気づいてると思うんですけど、何かしら、多分事情があっという風になっちゃったと思うんですよ。いつもはくっつけないようにしてるんですけど。
理論的メモ	同僚、システムの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Eさん) - 5 -

概念名	振り返り
定義	自分の仕事や力など自分自身を振り返る
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・これも一利用者を起こそうとしてやり方を利用者から教わったこと一、そうですねえ。自分の、あのう、なんていうんですかね、自分が全然勉強してないからだと、まあ思いますね

<p>バリエーション (振り返り)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・なんか、こういう風に起こそう起こそうと思っちゃって、人間がどういう風に起きるか、とかそういうことを考えてれば、多分これもそんなこんな「横向かないと起きれないよ」とかいわれなかったことだなあと、なんで自分の勉強不足だなあとその時思いましたけど。 ・でも、全部、これも一利用者に怒られたこと一最近よく怒られるんですよ。(あ、おんなじ人に?) そう、おんなじ人に。 ・あのう、「もうちょっと先生が勉強しないと、こんなことやっても楽しくないよ」って言われる(笑)。なんで、これ、自分のなかの一つの課題ですね。 ・この方に納得してもらえそうなレクレーションしなきゃいけないし、一叱られる利用者の利用が一金曜日なんで、金曜日のレクはほんとに考え物だなって思います。 ・で説明、結構御利用者同士で説明して下さるんですけど、この方は、「そんなことも、先生がこんな事もわからんで」って言って、いきなり立ち上がって、どっかいったりとか、立ち上がって、トイレ行っちゃったりとかするんですよ。 ・蚊取り線香の話から、蚊帳になって、はい。(だから調べておこうと思っても、調べておけない話だったんですよ) そうです。 ・(古いことではなくわかる事でよいのでは?) それですねえ。あのう、都道府県のこととかも、わかんないんで。(笑) 本当にそれも本みながらやないと精いっぱい。都道府県全部言えって言われても、わかんないんで。(むずかしいよね) 本当に日々勉強です。ここに来てる事が勉強ですね。 ・いやでも好きです。(好きですか) はい。(どう言う事が好きだんと思える理由ですか? 大変なおしごとですよ) 大変だとは思わないんです。私結構そういう風に言われちゃうと(注意されると)、むかついたりはしないんですよ。ショック受けて「どうしよう」って泣きたくなっちゃうタイプなんで。(ポジティブな記述ばかりだと) なんかつちょっと恥ずかしいですね。【感情と重複】
<p>理論的メモ</p>	<p>一部感情と重複有り。自分、利用者の下位概念</p>

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Eさん) - 6 -

<p>概念名</p>	<p>同僚との関係</p>
<p>定義</p>	<p>同僚との間に起こること・感じること</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・う～ん、私結構そういう風に言われちゃうと(注意されると)、むかついたりはしないんですよ。ショック受けて「どうしよう」って泣きたくなっちゃうタイプなんで。【振り返り・感情と重複】 ・言われる事に対して、自分で理解できるんですよ。どうして言われてるんだろうとか、とかよりも、自分が勝手なことしてるから言われてるんだなって。【流儀と重複】 ・先輩たちはそれは仕事中だけなんですよ。仕事が終わりました。はい、お疲れ様でした。っていったら、もう、ころっと変わって、Eさん、Eさん、って。お菓子食べなよ、とか、コーヒー飲むの?とか、そういう優しさが皆さんあるので、なんで多分、私多分、人間関係もそういう感じだからやってこれてるんだと思います。それが、仕事中でも仕事終わった後でも、なんかガチャガチャガチャガチャ言われてたら、絶対にもう、うまくやっていけないと思う。 ・(注意されてちょっとショックは受けるけど、なるほどと納得できることばかりだから) それも、あ、次言われないようにしようって思えるので。それも仕事終わった後にネチネチ引きずる様な事はしないので、もう、言ったら、はい言ったもうおしまい、みたいな。 ・(教えて貰えてすごく楽しく仕事できる?) そうですね。いい環境に恵まれたと思う。
<p>理論的メモ</p>	<p>一部振り返り・感情、流儀と重複有り。自分、同僚の下位概念</p>

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Eさん) - 7 -

概念名	感情
定義	仕事で感じている感情・感覚
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ショックを受けるわけではなく、恥ずかしかった。(ちょっと恥ずかしかった) はい。(にっこり) ・(叱る人の利用が) 金曜日なんで、金曜日のレクはほんとに考え物だなんて思います。(いつも金曜レクの担当?) いや、違いますけど、ああって叱られる利用者を見るともう憂鬱になっちゃうんですよ。 ・いや、でも好きです。(好き?) はい。(好きだと思える理由は? 大変なお仕事) 大変だとは思わないんです。【振り返りと複】 ・楽しく、自分が、楽しい気分でいけるように。行ってみたら自分も吸収できるかなって。 ・皆さん年上じゃないですか、人生の先輩で。だから話してるだけでなんか自分が包まれてるような感じになるんですよ、感覚的に。それでこう、自分の話もできて、話も聴いてもらって、なんか包まれてる感覚がすごくあるんで。 ・う～ん、私結構そういう風になんか言われちゃうと(注意されると)、むかついたりはしないんですよ。ショック受けて「どうしよう」って泣きたくなっちゃうタイプなんで。【同僚・振り返りと複】 ・(ポジティブな記述ばかりだと) なんかもちょっと恥ずかしいですね。【振り返りと複】
理論的メモ	一部振り返り、同僚と重複有り。自分、利用者の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Eさん) - 8 -

概念名	この仕事のよさ
定義	自分が介護職に向いていると感じている理由・これからの希望
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・あ、でもま疲れはしますけど、でも、多分大変だとか、自分中で、あのお、無理してやってたら、もう今月の終わりで一年になるんですけど、こんなに続かないと自分で思ってるので。だから、あ、あってんのかなって自分で思って。何が一番(自分に合っている)、・・なんだろう・・人とのふれあいですかね。寂しがりやなんで。人と触れあってる、 ・(自分の祖父母と同じ感覚?) 全然ないですねえ。(利用者より祖父母は若い) で、酒好きなんで、一緒に酒飲んじゃう仲なんで。おじちゃんおばあちゃんと。はい(利用者と祖父母は別) です。 ・(他の人と触れ合う仕事はと言う問いに) なんかも、仕事をする事は、疲れるだけはいやなんですよね。疲れるだけとか、自分の(気持ちも含めて) マイナスになるだけはいやなんです。自分が何かしらプラスに得る、ことじゃないと、なんでもそうなんですけど、人付き合いもそうなんですけど、自分にプラスになることじゃないと、したくない、性格なんです。仕事もやっぱり、自分のプラスになることじゃないとしたくないので。 ・なんかこう、心理学的なこうお話を聞いて上げるとかはできないんですよ。自分が受身じゃないですか。全部。全部受けるっていうのができないのはい。(やり取りがないといや) そうですね ・(ギブアンドテイクでないといやなので)、お世話をしてあげるとかも、これ(PAC分析の回答)もそうですけど、お世話をしてあげるといのも、第1にはならない。第1番は教えてもらいたい。 ・例えば、アパレルとかも、性格的に無理ってまわりからいわれちゃって。ないんです。向いてないからもう止めた方がいいって、自分もむいてないと思うんで。(アパレルは販売?) そうです。もう無理ですね。ま、そういうのはなんか、友達みたいに、多分わーとか言っていて、なんだろう多分ストレスがすごい溜まっちゃうと思うんですよ。(もらうことがない) そうですね。それで得る物はないなと思って。(他の援助職は貰うものが少なそう、ただお世話をするって感じが) しますね。得る事がないって感じがするし。 ・(ずっとやっていきたい?) はい。やっていきたいですねえ。ずっとデイでやりたいです。

バリエーション (この仕事のいい所)	・(少しずつわかっていって) いえいえいえいえいえ。いやなんかちょっと一生わからないです。ならないです。(いつかはベテランに) なれたらいいなと思います。(目指して) 頑張ります。
理論的メモ	自分、利用者の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Eさん) - 9 -

概念名	孫世代の自分のやり方
定義	利用者の孫世代の自分が対処方法で仕事をしているか・自分なりの準備や工夫
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・もう、まえ (向いて)、だだだだだ、はいはいはいはい、って背中向けて入っちゃいました。私入浴だったんで。 ・(それで入っちゃった) はい。(そうすれば、何とか) そうですねえ (その場はしのげた) はい。 ・一レクとして一問題出すにしろ、私が全然やっぱりわからない人なので、なんか、前蚊取り線香の話から蚊帳の話になって、「昔蚊帳があってって言って、入ってたんだよねえ」とか言って。そしたら「蚊帳って何ですか?」とか、私何でも聞いちゃうんですよ「蚊帳って何ですか?何ですか?」って。 ・(昔の事を調べようと) 思いますねえ。だって今も、オケラとかも全然わからないんでえ、とりあえず、近場の鎌倉からせめていかなきゃって (笑) という風に思ってますね ・鎌倉めぐりをしないと、しょうっていうふうにして。そういうことを、そういうことだけを考えるんじゃなくて、楽しく、自分が、楽しい気分でいけるように。行ってみたら自分も吸収できるかなって。 ・(得意分野が) う～ん、ないんですよそれが、とくにできることとかないんですよ、好きなこととかも。 ・(自分がよく知ってることは) あ、ないと思いますねえ。なんでも自分があわせるしかないと思う。 ・言われる事に対して、自分で理解できるんですよ。どうして言われてるんだろうとか、とかよりも、自分が勝手なことしてるから言われてるんだなって。【同僚と重複】
理論的メモ	自分の介護 (同僚、自分) の下位概念

概念名	経験の浅い自分がやるべきこと
定義	事業所で経験の一番浅い自分がどのような仕事を引き受けようとしているか
バリエーション	<p>・やっぱり、入ったのも一番後だし、歳はとっててもみたいな、その経験、ここでの経験っていうのが一番最、下だから、やっぱり自分がやる、自分の役割って感じなんだけど、私が気づけば私がやるって言うふうに私は思っているんで、そういうので、あの上の仕事に雑用とかいうのじゃなくってどれも大事だとは思いますが、だけどやっぱり、あの上、上の方は忙しいし、そういう仕事じゃない部分、もっと大事な仕事があるので、そういう意味の、意味の、結局下の、下の、っていったら何ですけど、そうすれば働きやすいつて言うか、どんどんやればいくなって思って、そのこと、それが、わたし、私の役っていったら変ですけど</p> <p>・一番最初に自分のポジション的な意味合いがあったのかもしれない</p> <p>・皆でやってるけど、やっぱりその人のポジションってありますよね、この人はそれをそんなことしてたら、他の事が回らない、もっと大きなものを、もちろん管理者が一番そうだし、リーダーはリーダーの役があるし、でその時の自分のその日のメンバーとその人数とか、それで自分のその日の、なんていうのかしら、自分のやり、自分の位置っていうか、私がこれをやらなきゃとか、私が進んでやらなきゃとか、そういう風に考えてしまう</p> <p>・もうそれまでが本当にこのヘルパーを止めてっていうか、ヘルパーのほうからこのデイサービスに入ったので、やっぱり、まだ最初はわからないし、それもわからないから教えてもらって、教えてもらいたいな感じで、それもこうだんだん全体っていうか、だんだん人の性格にしても仕事の内容にしても、見えてくるし、それで、なんていうのかなあ、自分はこう、この、あ、こういうふうにしなきゃって、だから。</p> <p>・(今思ってしまうっておっしゃったけど、気づいてしまう) ふふふ、そういうのも、前に、一回なんかリーダーさんと一緒になって「私が一番下と思ってないで、言わないとよくわからないし、だからそれは言って」ってだから言うって感じで、「下とか上とかないから」って言われたけど、どうしても現実はなかなかね、</p> <p>・でもそうやって、変だけど、じゃあ私がわりきってどんどんやるって言うのはわかってくださったんだなあって思った。どっか私は一番最後に入ってるし、やっぱり仕事も覚えなきゃいけないしとか、やっぱりみんながやってきたことだろうからと思って、やるって言うのはいとわない。(最後に入った順番みたいものはある？慣れば余り変わらないような) そうかもしれないですね。でもまだあると思う。多分ある程度はあると思う。自分の中もあると思うし。(ベテランの人が働きやすいようにと配慮する) そう。でもそれがすごくいやだとか思ってるわけじゃないんですよ。</p>
理論的メモ	同僚との仕事上の葛藤と共鳴の下位概念

概念名	自分の性格
定義	いつも自分を出せない、立場をわきまえた振る舞いをする自分が損をするような感じ
バリエーション	<p>・皆でやってるけど、やっぱりその人のポジションってありますよね、この人はそれをそんなことしてたら、他の事が回らない、もっと大きなものを、もちろん管理者が一番そうだし、リーダーはリーダーの役があるし、でその時の自分のその日のメンバーとその人数とか、それで自分のその日の、なんていうのかしら、自分のやり、自分の位置っていうか、私がこれをやらなきゃとか、私が進んでやらなきゃとか、そういう風に考えてしまう</p> <p>・(今思ってしまうっておっしゃったけど、気づいてしまう) ふふふ、そういうのも、前に、一回</p>

バリエーション
(自分の性格)

なんかリーダーさんと一緒になって「私が一番下と思ってないで、言わないとよくわからないし、だからそれは言っただけだから言うって感じで、「下とか上とかないから」って言われたけど、どうしても現実はなかなかね、いえなくて事ないし、だからこの時「ちょっとそういうのがある」とかは言ったりしたけど、でも確かにそれはそうだなと思うし、それがこうやって溜まってけば、やんなっちゃうだろうし（たまる）って言うふうになっていくだろうし、ここのデイスービスもよくなならないだろうし、とか。

・「1人で頑張ってるなんでもやらなくていいのよ」とか、やっぱり言われるっていうか。

・あんまり私は、自分、自分で自分をこんなにパツと出さないタイプなので、普通にしてるつもりなんだけど、それが、こう、もっとねこう楽に自分を出せる人っていますよねえ、「もう！」とか言ったりとか、私はそういう性格と言うか、自分で後でず〜んと思うようなタイプ・・・。

・それで自分の中で落としてって、初めてああだったのかなあ、とか、こうだったのかなあ、とか思って、それでああそうだったのかなあって。そうですとかじゃなく、ああそうですかあ、みたいなので止めちゃう、みたいなそういう感じなのはありますねえ。

・ずっとそうです。わりとそうです。自分のあれはそうです。私5人姉妹の真ん中なんです。で一番上は、もちろん姉は皆がお姉ちゃんって感じ、後の4人はすごい変なんだけど、まあ、順番はもちろんあるんだけど、姉は何があっても姉なんだけど、他は、もちろん私はすぐ上の姉もたてるし、でもその姉も私に聞いてきて、だからいつも真ん中にいるせいか、喧嘩も私喧嘩好きじゃないし、喧嘩はしないし、で皆がどう？どうする？って言うから（あなたに）そう。で姉にはもちろんそうなんだけど、私はすぐ上の姉もすごい好きだし、仲がよか、いいから、姉を立てながら、皆はこう言ってるよって聞いて、子どもの頃から調整役みたいなていう、私はだれに言うの？っていう感じが子どもの頃から、その役回り。で自分のすぐ上の姉なんか、こう怒ったり、感情わりと、感情をすぐ出すんだけど、でも私は子どもの頃からそうやって見るから、出せない、出せないって言うんじゃないけど、上手じゃないっていえば上手じゃないのかもしれない。言えば楽だろうけど、だから私がすごくなんか言うとか皆がすごい珍しい、びっくりする。怒るって言うんじゃないけど（なにかばあっと言う）「どうしたの？」って。その時はいわないけど、「どうしたの？」って。もう何年に、もう皆大人になったし、だから多分そういう性格あったでしょう。で今はねえ。だからそれはそうですね。

・（でも出せちゃう人もいる）そう、いる。いるから、うらやましいなあって思うし、

・なんかだからこうパツとはじける、ホントにちょっとすれば、その鑑みたいなのがとれるんだけど、でもやっぱりあの中である程度すると、仕事の中で何とかするけど、でもその普通にホントにいるけれども、でもやっぱり、自分の一線みたいなのは守るかなあ。

・損というか、だから生きにくいのかなあ。そういう風に思う、自分でね。損っていうか、もっと楽に思ったりもするけれど、でもそれも自分だから、しょうがないっていう。変えることは、瞬間は変える事はできるけど、基本的なところは変えられない。

・すごい生真面目だったりしますし、（上手に変えられるともうちょっと楽かなって）ほんとそう思います。そんなにねえ、あれじゃないけど、うまく行ってる時はすごくいいんですけど、なんかね、あって落ち込んだら、やっぱり落ち込む、落ち込むっていうか、ず〜んとしちゃう。だから、もっとお、自分でももっと・・・。でも、一晩寝て、あ、しょうがないなって思えちゃうし、もうあんまり。それ以上は、もう（大変になることはない）。人にはそうって言えるんですよ、子どもにも言えるし、主人にも「そんな」っていうけど、でも自分で言いながら、自分が一番。自分でいってても、自分で自分をするのが一番しんどいかもしれない。でそこでもそうやって人に平気だよっていうのねえ。（ぜんぜん平気じゃない）ぜんぜん自分は平気じゃないのかもしれないって思ってるから、そういうときがある。いつもじゃないけど、なんかあったときにはそう思う。

・こないだ説明されたのも、やっぱり、ポジティブとかあったので、いやあ私はどうなんだろう

バリエーション (自分の性格)	<p>って。やっぱりそんな風に思わなくて、あんまりいい風にとってなかったのかなあって自分で思ってたの。自分がそうだったなあって、その時の自分はそうだったのかもしいって。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・思ってるほど自分は本当は思っていない、かもしれない。思ってるような振りして、るのかもしれない、(そんな風にも考える) 考えてる。(かなり) 考えて (すごく) いろいろ (考えない人もいますよね) はい。でも考えすぎ、考えちゃう。もうね、自分が性分なんだと思う。 ・わかるんです、自分で、でも、それが上手に行かないとか、自分がうまく息ぬけないとか、のも、わかる、わかります。(そこがもうちょっとうまくいくようになると) そうですね、もっと楽だなあって。それにはもっと自信がつかなくちゃとか、経験がほしいとか、それはついてくるものだと思う。(経験や自信で息がぬけるようになる?) いや、すこしは、私も少しは年数がたったからとか、思うかもしれない。今は結局自分にはないものだから、そうなれば、自分に、自分も少し、こう、いられるかな、経験をつんで思うかもしれない。
理論的メモ	同僚に対する葛藤の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Fさん) - 3 -

概念名	同僚に意見が言えない自分
定義	同僚との間に生じる意見の食い違いに対して意見を言えないでいる葛藤
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・いやこれはだれがやるんだろうって見てることも出来ないの、だから、出ちゃうっていうか、手が出ちゃうって言うか。 ・すごい変な言い方だけど、自分はでき、そういう事がまあできるっていうか、いいかた変なんだけど、できるから余計ちょっとね、「何でもやろうとかしないでもいいのよ」とか言われる。(気がつけばやることをやらなくていいといわれることが) わからない、だから他のスタッフだっているんだからってことかもしれないけど、でもやっぱり毎日4人いて、ね、その一番上の人がリードっていうか仕事ってもう明確にその人の今日のこれとこれみたいなのはもう、それを見れば、やっぱりやらなくちゃいけないし、やらなきゃ終わらないしみたいな、ありますよね。(担当が決まっていること以外はその場にいる人がやらないと回って) いかない、(それを気づいた自分がやっていて) で1人で頑張らなくていいんだって、他の人もいるからってことなのかもしれない。だから全部自分がしよわなくてもいいのよって言う言い方なのかもしれない。でもやっぱり、結局やらなくちゃだめだなって ・変わらないっていう言い方も変だけど、じゃあその、変だけど、皆置物のように座ってるわけじゃないから、常にこうだれかが動いてるわけだし、やっぱり誰かがいってパッと行ってこう手を出さだろうし、やっぱりねえよければどんどん手を差し伸べてやっぱりやってもらうけど、こうやって見てても誰かがやるだろうと思ってもうやらなければそこでねえ、なにかがあったら大変だし ・やっぱりこういるって言うか、個々フロアにいてすごい大事な仕事してるわけでもないし、ないって言ったら変だけど、入力とかそういうのがあるんだけど、そしたら、いる時はじゃないけど。(フロア内にいる事が多く目を配る事も多くなる) そう ・もちろん、いいとは思うんだけど、でもあんまり、そこもね、その日どうしてそんな風に言われたかもわかんないけど、わりと、くるくるよく動く、ちょこまかしてるって言われるけど、よく気がついてよくやってくれるとは言ってくれるけど (すごく肯定的ですよ) そうですよ、すごいそれは言って下さるし、それはわかるんだけど、だから結局、変だけど、じゃあ私がいるから、私がいる日はこう一緒にやっても、変だけど誰かが楽っていったようなことがあるから、そうすると私がいるからってことになって、だけどそれは違うと思うよ、とかいったって言って ・どっか私は一番最後に入ってるし、やっぱり仕事も覚えなきゃいけないしとか、やっぱりみんながやってきたことだろうからと思って、やるって言うのはいとわない。

パリエーション (同僚に意見言えない)	・私の考え、そこまで話の中でよくわからないっていうか、「ああそうですかあ？」みたいなんですけど。(なんとなく疑問?) そうですねえ、じゃあだれがやるの? って思うしやらないとって思うし。
理論的メモ	同僚との仕事上の葛藤と共鳴の低位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Fさん) - 4 -

概念名	自分への評価
定義	自分の仕事・能力の確認、評価
パリエーション	<p>・それ(雑用)も大切な仕事ですから、私が自分なりに、自分が気がついたり、手が空けば、それをどんどんやるっていう風に自分では思ってる。いやこれはだれがやるんだろうって見てることも出来ないの、だから、出ちゃうっていうか、手が出ちゃうって言うか。すごい変な言い方だけど、自分ではでき、そういう事がまあできるっていうか、でもそうやって、変だけど、じゃあ私がわりきってどんどんやるって言うのはわかってくださっただんなあって思った。変わらないっていう言い方も変だけど、じゃあその、変だけど、皆置物のように座ってるわけじゃないから、常にこうだれかが動いてるわけだし、やっぱり誰かがいってパッと行ってこう手を出すだろうし、やっぱりねえ</p> <p>・よければどんどん手を差し伸べてやっぱりやってもらうけど、こうやって見ても誰かがやるだろうと思っても、もうやらなければそこでねえ、なにかがあったら大変だし気がついたら動くっていうか、やっぱり気がつくとただ動くけど、そうですねえ・・・だから、いやそれに、そのことだけじゃないのかもしれない。</p> <p>・利用者さんに対してだけじゃなくても、やっぱりいろんな雑務、雑務って言ったら変だけど、細かい事があれば、今日はリネンの交換の日と思えば、今日はリネンの交換だなと思ってるから、空いた時間でやろうとか、なんか他の事であっても、今日はじゃあそうしようとか。</p> <p>・もちろん、いいとは思うんだけど、でもあんまり、そこもね、その日どうしてそんな風に言われたかもわかんないけど、わりと、くるくるよく動く、ちょこまかしてるって言われるけど、よく気がついてよくやってくれるとは言ってくれるけど(それ、すごく肯定的ですよ) そうですね、すごいそれは言って下さるし、それはわかるんだけど、だから結局、変だけど、じゃあ私がいるから、私がいる日はこう一緒にやっても、変だけど誰かが楽っていったようなことがあるから、そうすると私がいるからってことになって、だけどそれは違うと思うよ、とかいったって言って</p> <p>・(ベテランが働きやすいよう) そう。でもそれがすごくいやだとか思ってるわけじゃないんですよ。</p> <p>・でもすごい深くとか細かくとか考えたら、やっぱりやってかれないと思う。それがだれがしたとか、大事だとか、これがわからないとか考えたら。それが、と思うし、そんなに自分でやる事は私の中でそんなに抵抗ないから、だからそういう風にやっているとと思うし</p> <p>・(お金は) その見返りじゃないですけど、結局それが私が選んでこういう形ではたらいでいるって言う事だとおもいます。</p> <p>・このそばに、この事務所にいる訪問で入ったんですね。この、今ここじゃないんですけど、前同系列施設の中にあっただんですけど、それでも、来る仕事が少なくなってきて、ここで止めるっていうのは、まだこの仕事したいし、と思って、でも・・・訪問はもう・・・とおもったときに、ここが。だからある程度自分の中で覚悟みたいなものもあるし、でもまだ他のね訪問のスタッフとかシルバーさんにも半年で止めちゃったとか言われるのも嫌だなんていうものもあるし、でも私はこっちに来てすごくよかったと思うから、それで働くっていう自分の中で働くっていうのはここだなと。</p> <p>・(言えないまま) そのままの自分でいようって思って。だから、そんなにして思うし、普通のこうボランティアではないから、</p> <p>・なんかだからこうパッとほじける、ホントにちょっとすれば、その鑑みたいなのをとれるんですけど、でもやっぱりあの中である程度すると、仕事の中で何とかするけど、でもその普通にホントに</p>

バリエーション (自分への評価)	<p>いるけれども、でもやっぱり、自分の一線みたいなものは守るかなあ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・でもそれは仕事だと思うから、自分でプライベートとそれは違うのではないかなと思う。 ・何も考えないでいるよりは自分もとりにくみたいと言うか、自分もそう思うし、仕事って言う事に対しても、そうだと思うんで。
理論的メモ	同僚に対して感じる自分の葛藤、同僚への思いの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Fさん) - 5 -

概念名	振り返る
定義	自分を振り返る (ジレンマを感じる自分、同僚との関係を振り返る、家族)
バリエーション	<p>・あー・・・5秒沈黙・・・そうですね。でも、・・・う～ん、でも、あのう、すごいんですけど、一回そういう風に自分で、ああそうだったなあとか、そうだったなあとか思えば、次はま、こうしようとか、それでまたおんなじようになっても、あ、まあまたこういうことなんだなあとか、う～ん、この方はこういう風なのかなとか、う～ん、・・・沈黙・・・そうですね。そうやって、う～ん、・・・沈黙・・・う～ん、そんな風に考えてたんだなって。</p> <p>・いろいろ、つらかった、ということもないですけど、そんなふうにしてたんだなって。(例えば?) やっぱり、今思うとそんなことって、思う程でもっていうことでも、その時は、その時の自分はこういうことが嫌だったと思ったんだなあとか、う～ん、そうですね。</p> <p>・少し、そうやって自分の片隅にあること、自分の性格だからしょうがないかもしれないけど、でも、でも、仕事じゃなくてもそうやって、生きてくってということに対してもっと。(もっと?もう十分なような気が・・・) ふふふ、ああ気がふーと抜けたらもっとなあって楽だろうなって (ああ、もっとね) うん、楽だろうなって。(楽だろうなって思われたんですか) きっと楽なんだろうって。(楽になる為に努力を) そういう努力もする。なんか努力って言うか、またね本当にとにかく、努力でぎゅーとなるから、そういう風にしなきゃいけない努力っていうと、(大変) そう、そう思う。私はそう言う事だと思う (しなきゃいけないと思ってしまう?) そうそう。だからいいじゃないって思えば。だからいいじゃないって思えば (思えないです?) ええ。(それは、思えない私も) いいぞって (いいぞって) 思ったほうがいい?</p> <p>・(気が抜けないところは) 変わらない (同意) ふふ、絶対変えれない。</p> <p>・唯一いえるのは、主人にだけは言える、「私ちょっとすごい」って言うんだけど、主人には私は一番いってるかも知れない。(言える相手がいるのは幸せ) う～ん向こうは大変かもしれないけど、勝手に言ったら、と思うかもしれないけど。聴いてくれるし。</p> <p>・(夫は聴いてわかってくれるのでは?) あああ、そうですね。(うるさいと) そんなこと全然 (よさをわかってくれる相手がいる事は幸せ) ああ、大事にしなきゃ。(大事というよりラッキー!?) ああ、ラッキー!とね (大事にしなきゃと思うと大変だから、ラッキー!と思えばいいわけ) ああ、ラッキー!と思えばいいのね!。【思い直しと重複】</p> <p>・(他人に認めてもらおうと思うと苦しい) そうです。私、自分は、そこはしょうがないので、でも見てる人は見てると思うし</p> <p>・ああ、なんとなく、言われてるって言うか、自分が思うのは、自分は昔の、昔風の母に育てられたから、やっぱり何でも遠慮は美德みたいな、一歩下がる事はいいこととずっと (自慢なんて) とんでもない。自分のことをひとにね、そういう風に育ちましたし、一番私が母に似てるって言われるんです、兄弟で。だから余計もうもっと母に。</p> <p>・で今も常に母の足元にもに及ばないっていつも思うの (そうですね?) いえいえ、ホントに。またそこで私ここですごい尊敬してる。やっぱり母はって自分のねえ親と言う事も在りますけど、思ってますから</p> <p>・だから自分のやりたいときにねえ。やりたいって押してったんなら嫌になったと思うんですけど、</p>

バリエーション (振り返る)	自然にそのまま、そうなって、じゃあやりますって言う感じでなんたので、【思い直しと重複】 ・なんかもっと、前見てた方は、もっといろんな人みてたから、絶対もっとかかるって思ってましたし、自分でもいろいろしたし、練習もしましたし、そうやってやれるのも自分が認めてもらえたと言う事で、よかったなあって。いいご報告ができてよかったです。【思い直しと重複】
理論的メモ	一部思い直しと重複有り。自分の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Fさん) - 6 -

概念名	利用者を認知症患者ではなく一人の人として見る
定義	どうして認知症の人ではなく1人の人として接するか、利用者をどのように理解しているか
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・もう変ですけど、認知症だけど、認知症っていうよりも、あ、皆さんこんなに、自分の将来と言うか、自分も歳をとるって言う事をすごくやっぱり教えてもらう。だからそれが認知症であるとかそういうのではなくて。 ・ホントに人間としてとか、先に行ってる先輩というか、人間がああいう風に、ああいう風になっていったら変ですけど、あの、いい年のとり方をされてるなあと思う人がすごく自分の参考にだけど、ああいう風には自分になりたくないなあとか、そういう意味で、それは認知があるとかないとかの意味じゃなくって、純粹にその人って言う、人に対して、はすごい学ぶ事がいっぱいあるし、自分も参考っていったら変だけど、自分で得るものが、は大きい。 ・(例えばこうわっと急にね怒りをぶつけてこられたり、騒がれたりという時は) その方がその病気(だからって) 思えます。ええ。だからそれに対して、怖いとか、ひねられたとか、なんかだからこういう仕事はいやだとか、そういうのは全くないです。(「あんたいい人悪い人」とか言われたり) ええ、それはもう、そういうのは全然ないです。今はこういう人なんだ、また悪い人になるなと思うし、そういうのには、そのいわれる事は、真にといったら変ですけど、受けてないし。 ・働いていく上で、そういうものが段々わかってきたって言うか、見えてくる部分もある。それはどうしようもない事で悪い事でもないと思う。 ・その人のいいとか悪いとかじゃなくってね、やっぱりその時のその状態、もちろん私もそうやって与えてる、皆さんにそうやって思われてるかもしれないから。だからそれはもう。
理論的メモ	支えるの下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Fさん) - 7 -

概念名	疑問
定義	仕事や同僚に対する疑問 (ジレンマを感じる自分)
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(PAC 分析で「1人で頑張らなくてもいいのよ」と言われたというところが) そうですねえ。わかんないですねえ (最終的には腑に落ちてない?) ああ——、そうかも。結局そうなってもやり方は変わらない、自分はそう思うから、だから (それでいい) そう、あまり、ふふふ。(そう思ってるんだって思えばそれでいいかなと) だから、考えない。深く考えたらまた、あれするし
理論的メモ	同僚の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Fさん) - 8 -

概念名	話して振り返ることの意味と学び
定義	カウンセラーと話して振り返ることの意味とそこからの学び
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・でもこうやってやると、見直すって言うか、自分のこともそうだけど、やっぱりすごい大事なんだなって。ただその聞いたとかなんかよりも、やっぱり残す、残して後から見るとか、そういうのってすごい大事なんだなあって。なんか自分の言葉でいうって言うのもすごい大事なんだなあって。

<p>バリエーション (話して振り返ることの意味と学び)</p>	<p>・私は始めて向こうには行ってらっしゃるって伺ったけど、私は始めてあれした (Co と話した) けど、ああって。新ためてああそうなんだあって思いました。(Co の) お話聞いたり、全体の感じはもう自分がほっとするって思うのがよかったです思いました。もう緊張するんじゃないで、もっと話したいというか、話せたらいいのになあって。だから反対に私たちもリラックスして、こう受け入れ、こう大丈夫よって思ってるなら、皆さんもそういう風に、もう私たちに対して安心するんだろなあって私この間の会議の帰りに、久しぶりにお見受けして、ああって、ああ (リラックスできる) って思ったから、そういう気持ちで絶対ありますよね。</p> <p>・(ゆったりするには?と言う問いに) ・沈黙・もう定員が12ですけど、もっと人が少なければ、できるんじゃないかねえ。もっと定員にこだわらないで、ゆったりすれば。でも人数少ななくても、金曜みたいにまた個別みたいな人が来ると、それはもう人数じゃないと思うし。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>自分の下位概念</p>

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Fさん) - 9 -

<p>概念名</p>	<p>思い直し</p>
<p>定義</p>	<p>立場が変わることで見えること・見えるようになること (ジレンマの解消)</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・(口内炎のせいで髭剃りが不十分だったのをほかのスタッフがやり直したことに) 痛いけど、多分、やっぱり、ああいう状態でおうちに戻ってもらうのは、とか、そういうのもやっぱりあるんじゃないでしょうかねえ。だから逆にね、私がこのままでお帰ししてはいけないなって、そうですね、そう思いだしてきたから、その視点が変わるっていうのが、やっぱり変わっていくものだと思いますね。そこだけ見てるけど、もっと見ると、あそっだなあって。だからその時できなくても、その時間内でできてればいいのかとか。反対に自分がそういう風な、なった場合に、自分がそっちの側になったら、そういう風に思うようにしたいし、できなかつたら、だめだよって、やればいいわって思えるように。だからやっぱり、いろんな風にやって、ていうか、いろんな人にそういう風に言われたって言うのは、やっぱり、自分の中で大事、大事って言うかことだと思います。</p> <p>・(送迎をするようになって見えるようになった?) そう、その時に、だからその時間にできなかったら、そのほか、まだ残ってるデイのほかの時間にすればいいんだって、私もまた改めて、その時は、ええって思ったけど、考えてみればそうなんだっていうふうに、やればいいんだって思ったんですよね。(理由がわかればすっきりできる?) ええ、そう。伝統的とかそうじゃなくって。(わかれば腑に落ちる?) そうですね</p> <p>・結局それはね、あくまで理想で、経営とかいろんなこと考えないといけないから。(無事に終わってたねえ、ですませるのは大事だが気がつかないこともある?) でもそれは理想。もっと多い中ですすめる所もある、やってるから、それを思えば (ここは) ましだと思うけど。</p> <p>・(苦しい時には、その部分を抜く方法みたいなものを身につける) 方が、楽ですよええ。そうですねえ。(気が抜けないところを変える必要もないですよええ) ああ、そうか (気がつかないようにすることはできないから・笑) そうなんです、なんか (笑) (目につくのは自分の能力と) え、能力って言うか (笑) (思ったほうがよいのでは?) そうですねえ。。。ああ、人に、そんな風に絶対言えない (言えなくても) 言えなくていい? 自分は常にそんなことないとか、いう (自分の中では、私すごいと思うようにすればよいのでは? 人に言うのはむずかしいけど) ない</p> <p>・ああ、すごいいいこと聴きました。ああ、ラッキー! ってねえ、そうですねえ。はい、なんかそう思ったらかすごく、確かにそうなんだあ。</p> <p>・(自分でほめる) 自分で自分を? (そう) ああ、そうってね、思ったほうがいいのかしら</p> <p>・(尊敬できるお母様をもったことは幸せ) そう、それをちょっと自分の中では、それを、そういう風にもち上げて、見方を変えていけば、(物事には両面性がある) ああ (自分がだめと思っている事は、逆の視点から見るとすごいすぐれていることであったりする) ああ、そうですねえ。ええ、ち</p>

バリエーション (思い直し)	<p>よっと、ちょっとうれしくなった。うれしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(送迎を任せられるようになって)よかったです、ほんとに。急な話でバタバタって、(月)半ばに決まって。だから自分のやりたいときにねえ。やりたいって押しってたんなら嫌になったと思うんですけど、自然にそのまま、そうなるって、じゃあやりますって言う感じでなんたので、なんかもつと、前見てた方は、もっといろんな人みてたから、絶対もつとかかるって思ってたし、自分でもいろいろしたし、練習もしましたし、そうやってやれるのも自分が認めてもらえたと言う事で、よかったなあって。いいご報告ができてよかったです。【振り返ると重複】
理論的メモ	一部振り返ると重複有り。自分、同僚の下位概念

資料：認知症デイサービス 職員別分析ワークシート (Fさん) - 10 -

概念名	大変さに向き合う
定義	大変さはどこから来るのか、どうすれば解消されるのか、よりよい仕事を考える
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・少なくとも、対応が大変なら大変。 ・どうしてもそうやって大人しくされてる方にはなかなか目がいきませんよね。自分を主張する人のほうに皆さん動いてるとか、(動かざるをえなかったり) ・それでもう終わってしまう感じだと、それこそ、皆さんが他のだまってほんとに発言をされない方はどう思ってるんだろうって思う。 ・もっとゆったりしゃべる時間が、とか、ホントにこういう風にとなりにいても、横にいてもわかんないから、なんかやって時間があればいいなあって。時間っていうか、時間って言うよりも、・・・沈黙・・・う～～ん、やっぱり、ホントにお1人の人に一人がつくっていう、それはもう極端な言い方ですけど、結局そうでもしないと、1人か二人に1人だったら、少しは。 ・そういうわけでもないかもしれないけど、結局座って向き合える時間が、もっとあれば、・・・沈黙・・・私たちがこれでよかったのかとか、思える、思える時間がその日に、持てるかもしれないけど、全然もう、こうやってただ流れてると、ほんとに何もわからないで、読み取れなかったって言う(今日も終わったって)そうです。だから別に何にもなかったねえで終わるしかない。無事に終わったねえって、(無事に終わったで済ませると)ま、大事なことですけど、でも気がつかないこともある ・(理想と現実の違いが何があれば向き合えるのか?) そうですねえ、いっぱいホントはね、私たちが余裕がなくなると、他でねボランティアさんでもいれば、全然違う。 ・そういう(職員と違う)人が入れば、私たちの面も違う、私たちの他に人がいるって事に対して。 ・(違う人が入って却って大変なことがあっても)でもまたなにかそこから広がっていくものが在る。自分自身の意識も変わると思う。 ・そう(スタッフ以外の人が入る)とまた、ねえ、いいかもしれない。で、利用者さんにとってもいいですねえ。違うスタッフが入るっていうのもまた、なれるまで時間がかかるかもしれない。
理論的メモ	システムの下位概念

資料：認知症デイサービス 参与観察分析ワークシート- 1 -

概念名	認知症の人の物理的な存在を無視した言動
定義	利用者が実際にはそこにいるにもかかわらず、あたかもいないかのような言動、認知症の人でなければその人の前では見られないような言動
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・身体介護技術披露：デイサービス中、利用者に断ることなく、利用者を練習台に「椅子から立ち上がらせる介護」の方法を職員同士で披露しあう。 ・食事やおやつの時ひぎに置くタオルを男性利用者（日によって怒りっぽい）が首に巻く。黙って取っては膝に置く。また首に巻く・・・の繰り返し。 ・「あんた嫌いだよ」が口癖のようにになっている女性利用者に向けて、特定の職員から「〇〇さんには嫌われちゃったから」と一日中何度も同様の声かけが見られた。言われた利用者は戸惑いの表情を浮かべており、この日は「嫌いだよ」の発言を聞くことはなかった。
理論的メモ	心理的には利用者の存在が喪失している

資料：認知症デイサービス 参与観察分析ワークシート- 2 -

概念名	利用者家族からの申し出に直接反応
定義	利用者家族からの申し出にあわてて直接反応として利用者本人に対して行動し、利用者の戸惑いを誘発する
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・打ち合わせで管理者より、ある利用者家族から「母親の活動量が少ないのではないか。（認知）機能が落ちてきたように思われるので適切な活動をやらせてほしい」という指摘を貰ったことが展開された。管理者は「そういったご家族の気持ちを受け止めて差し上げればよい」と動揺は見せなかったが、職員は一様に活動量低下はないと思うこと、機能低下は他に要因があるのでは、など皆動揺し、その日、指摘のあった利用者に職員が目に見えて多くの声かけをした。急に多くの声をかけられた利用者は明らかにとまどっているように観察者には見えた。またこの日勤務でなかった職員にも、管理者からではなく、このことが気にかかった職員からすぐに伝えられ、動揺する気持ちの伝播と共有はすぐさまできたようであった。
理論的メモ	利用者家族からの申し出に直接反応をする

資料：認知症デイサービス 参与観察分析ワークシート- 3 -

概念名	利用者の認知症の症状に対する専門的な検討がされない
定義	利用者の認知症の症状を引き起こしている原因についての探求はされず、対処方法もきちんと検討されることがなく、個々の職員のストラテジーを交換することができない。
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ある利用者が自分の荷物に執着して出したり入れたりする。施設のトイレトーパーを持ち帰ろうとするなどの行為に「大丈夫だから」とのみ反応する。一日中同じことの繰り返し。職員は荷物を見えないところに隠す。反省会では取り上げられない。(日常茶飯事) ・(絵が好きと利用者家族から聞いている) 利用者に塗り絵を勧めているが、本人の話をきちんと聞いて勧めているわけではない。油絵をやっていた、絵の先生?に厳しくあたられて自信を持てずにいることなどを話してくれた。うまくぬれない原因のアセスメントも不十分(どのくらいの視力なのか?または認知能力低下のせい?) ・認知障害が重く、症状が急性期様を呈している利用者について:本人の世界を理解するより、デイの流れに乗れない事や徘徊(確かに危険)に気持ちがいく。病態の確認は不十分。 ・男性利用者(散歩を嫌がる):お散歩どうでした?と尋ねると「外へ出ると道がわからないんですよ」と話した。この声を受け止めているのか、心配になった。 ・食事やおやつの時ひざに置くタオルを男性利用者(日によって怒りっぽい)が首に巻く。黙って取っては膝に置く。また首に巻く・・・の繰り返し。こちらが認識を変えていくことは話題に上らない。食べこぼしが我慢できないものか?(タオルにこだわる必要があるか)、バスタオルを渡すとどうかなど ・マイペースな利用者が1番入浴希望。この利用者がマイペースなので、入浴担当の職員は後の人の事を考えて少しあせる。「自分の焦る気持ちが伝わってしまうのでは、と思った」と入浴担当。入浴順を決めた職員は「この利用者は理解できる人なのでこちらの焦りが伝わって理解して貰ってよいのでは」と返答。それ以上の議論にはならない。
理論的メモ	認知症の症状への個々の対処が中心→汎化がされにくい

資料：認知症デイサービス 参与観察分析ワークシート- 4 -

概念名	感情への気づきが希薄
定義	自身も含めたその場に起こる感情のやり取りが気づかれることがない
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・マイペースな利用者が1番入浴希望。この利用者がマイペースなので、入浴担当の職員は後の人の事を考えて少しあせる。「自分の焦る気持ちが伝わってしまうのでは、と思った」と入浴担当。入浴順を決めた職員は「この利用者は理解できる人なのでこちらの焦りが伝わって理解して貰ってよいのでは」と返答。入浴担当の職員の不全感も受け取られないまま。 ・男性利用者の妻から食事をきちんととらせて欲しいと要望があり、他利用者の手前食べさせる事は出来ないと返事をする。一部の職員には何とか妻の要望にこたえられないか、という思いはあるが、管理者の判断で決着がついてしまう。家族の要望に何とか応えたいと考えたが、かなわなかった職員の不全感はそのまま放置された。 ・男性利用者がぶつぶつ独り言をいうことの多い女性利用者に「うるさい！」など大声を出したのを、「野球部で同じ動きをするのが当たり前、と思っているので、人と違う動きをする人が我慢できない人。普通に話すのも怒っているように聞こえる人」と理解している。利用者同士の感情のやりとりまでは考えられていない。
理論的メモ	感情の交換・相互作用に及ぼす影響に無頓着

資料：グループホーム 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート-1

カテゴリー	入居者
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>認知症の入居者に対する腹立ち・苦しみ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者は認知症の人ではなく、一人の人、だから腹が立つことがある（A） ・男性入居者との関係に苦しむ一歩つかってしまって関係修復ができない悩み（D） ・やって当たり前の使用人感覚は腹が立つ（F） <p><u>認知症ゆえの難しさ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者同士が理解し合うことが難しい＝調整の難しさ（A） ・入居者が怒りっぽくなっている理由が見えない（G） <p><u>認知障害がかえって救いになる</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症の記憶障害が救いになることもある（C） <p><u>認知症であっても一人の人として対峙する</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自由の制限に気付いている（D） ・将来の自分と重ねて入居者と大切にかかわる（F）
理論的メモ	<p>入居者は認知症であるとわかっていても、腹立ちを感じたりぶつかりあってしまう相手になってしまふこと、認知症ゆえにお互い理解し合うことが難しい利用者や怒られても理由が見えないので対処しようがない相手であり、一方で記憶障害により、かえっておだやかに過ごせること、自分の将来を重ね合わせて大切に関わろうと思える人、黙っていてもわかっていることもある利用者が語られた。</p>

資料：グループホーム 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート-2-

カテゴリー	認知症介護を語る：目標・心構え
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>認知症介護の極意</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「気分よく」がキーワード（C） ・否定から始めるのではなく受け止めてから（C） ・不満の積み重ねや不安が不穏を生む一気につけ、向き合うことが最良の方法（D） ・（一人ひとりの入居者を）気につけ向き合うことの大切さ（D） ・認知症の人ではなく一人の人としての接遇（D） ・ここにいてよかったなと思ってもらえるように（E） <p><u>うれしいこと</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・頼られるとうれしい（G）
理論的メモ	<p>認知症であっても一人の人として気持ちよく過ごしてもらうには、気にかけて向き合うことが大切と語り、実際に頼られるとうれしいことも語られた。</p>

資料：グループホーム 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート-3-

カテゴリー	同僚
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>伝える相手としての同僚</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新人に技術を伝える（C） ・不穏に立ち向かう：新しいスタッフへの思い一続けてほしいという願いから（C）
理論的メモ	<p>認知症の入居者を一緒に介護する同僚に対して互いに認め合い肯定的である。</p>

カテゴリー	認知症介護を語る：具体的対処
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p>認知症の入居者への対応を語る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原因が認知症、性格どちらわからないから受け止めていくしかない（A） ・信用してもらうために否定せず距離をとる（ストラテジー）（A） ・能力を活かして手伝ってもらう工夫（C） <p>認知症の不穏（BPSD）にどう対処して乗り切るか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症の不穏への対処には工夫が必要（B） ・職員間の情報共有を大切に（B） ・一人夜勤を乗り切るには昼も夜も穏やかに過ごしてもらう（B） ・夜間の不穏は寂しさから一じっくり話を聴く（B） ・腹が立つわけじゃない、不穏の切り抜け方を振り返る（C） <p>一人夜勤だから余計に不穏（BPSD）が大変</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の不穏の大きさ（B） ・不穏がづらい—一人夜勤の不穏はづらい（C） ・不穏が他の入居者の介護に影響をおよぼす（D） ・（聞くことが大切とわかって）夜間の不穏の苦しい（D） ・不穏の時の我慢は苦しく怒りを感じる（D） ・夜間の不穏は疲れる（F）一人夜勤は大変（F）仕事後一気に来る疲労感（F） <p>喜びや驚き</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分が受け入れて貰える喜び—たまの反応だからこそ喜び（B） <p>気持ちに寄り添う・理解や共感</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動きようのない利用者の価値観は受け止め、揺れる気持ちには寄り添う（A） ・入居者の夜間の不穏への理解と共感（B） ・不穏を認知症による不安と理解して引き受け対処する（B） ・認知症による夜間の不安感に対処するため自分を認識してもらう工夫（B） ・夜間の不穏は寂しさから一じっくり話を聴く（B） ・不穏になる時—状況理解と受け止め（C） ・不穏を起こす入居者を理解する：不穏は仕方ない（C） ・（聞くことの大切さへの）気づきが自分の気持ちを楽しにしてくれる（D） ・仕事の中で人生の大先輩から教えて頂けることに感謝（E） ・不穏の根底にあるのは寂しさ（E） <p>回復・ストレス発散</p> <ul style="list-style-type: none"> ・好きな仕事だから折れた心は回復する（B） <p>経験から学んだ対処法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暴言は対決しないでやり過ごす（B） ・経験から学んだこと「言葉だけでない介護が大事」「私はできる！」「離れる」（B） ・相手を知ってシュミレーションしながら動く（E） ・ことばの大切さを思い知る（E） ・不穏の時は動じずに話しやすい話題に転換（E） ・会話でコミュニケーションをはかる（E） ・認知症介護は五感を使ったコミュニケーション（E） ・不穏がおこるといろいろ原因を考える（E） ・入居者の言うことは病気だから仕方ないなあと思いつつあやまる（F）

カテゴリー(認知症介護を語る:具体的対処)	<ul style="list-style-type: none"> ・不穏は急に変わるので聞くしかない (F) ・自分が言い返すと相手もヒートアップする (G) <p><u>限界を感じる</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の不穏 (BPSD) の激しさにグループホームでの限界を感じる (B) ・現実的にここでどこまでお世話 (介護) を引き受けられるのか? (C) ・いつもベストコンディションで心がける一どこかに無理が? (E) <p><u>ショックを受けた</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の抜け出しと入居者の気持ち両方に気付かなかったことはダブルショック (E)
理論的メモ	<p>認知症を理解して受け止める、距離をとる、能力を活かして手伝ってもらうなどが考えられており、入居者の気持ちに寄り添い、寂しさを理解し受け止めることの大切さも分かっている。しかし実際は経験から様々な対処法を学ぶ場合が多く、具体的な対処療法になってしまい、結果として夜間のBPSDに自分たちの介護に限界を感じたり、ベストコンディションを心掛けながらそういう自分に無理を感じたりしている。</p>

資料：グループホーム 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート-5-

カテゴリー	入居者家族
サブカテゴリー ・概念 (職員)	<p><u>入居者家族に安心してもらえる居場所をめざす</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者家族にも安心してもらえる居場所に (A) ・入居者家族には様子をみて貰い安心してもらう (C) <p><u>ここが入居者の家族</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ここが入居者の家族 (B) <p><u>入居者家族への意識・気持ち</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の家族との薄い関係 (E) ・自分のミスは厳しく言われたほうが楽 (E) ・薄い利用者家族への意識 (F)
理論的メモ	<p>入居者家族など外部からの訪問は余り多くなく、対外的な窓口が管理者に限られているので、入居者家族との関係は実際にも心理的にも希薄であるが、管理者やベテランの職員は、利用者家族も安心できるような介護を心掛けており、家庭のような介護を目指しているので、ここが入居者の家族だと考えている。</p>

資料：グループホーム 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート-6-

カテゴリー	グループホームシステムについて語る
サブカテゴリー ・概念 (職員)	<p><u>研修・学び</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ研修をするというより相談を受ける (A) <p><u>グループホームのゆったり感</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループホームはゆったりとした生活 (B) ・時間がゆったりと流れる (F) ・グループホームは家庭のような雰囲気 (F) <p><u>グループホームならではの大変さ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・(入居者との) かかわりの濃さが精神的に大変 (F)
理論的メモ	<p>時間がゆったり流れる、家庭的な雰囲気という長所を維持するために、管理者は入居者の健康と同時に、職員の気持ちの切り替えや体調、チームワークを気にかけてながら全体を見守っている。職員はグループホームの良さを認めながらも入居者との関わりが濃厚だと精神的負担感を感じている者もある。</p>

カテゴリー	いろいろな自分
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>認知症の利用者に対して思うこと</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は我慢するが、こちらのことも利用者に理解してほしい (A) <p><u>自分の中の揺れる気持ち・後悔</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症介護に大切なのは心かプロ意識か？ (E) <p><u>グループホームの中で介護する自分</u></p> <p>(反省)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の看取り一本当にいい送り方ができたのか考える (A) <p>(不安)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分はいつまでここでの介護が出来るのか？不安を覚える (C) ・夜勤がきつくなってきたーいつまで介護ができるのか (D) ・よくわからないがうまくいったこともあるーうまくいってもわからないので不全感 (G) <p>(喜び)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・うれしいこと；自己有用感を持てるときー自分の特徴を活かす考えの実現ができた時 (D) ・「ありがとう」といわれると力が出る (D) ・仕事が楽しくなってきた (G) <p>(プロだから・自分は自分のやり方で行く)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不穩にあまりあたらない・巡り合わせと相性のせい (E) ・お金を貰っているプロだから「大変」と弱音は はかない (E) ・プロとしてドシンと構える (E) <p><u>研修・学び</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修は興味があれば稀に行く程度 (A) ・見送って考えること (E) ・かかわりの練習中 (F) ・入居者から教わる喜び (G) ・自分でできるようになりたい (G) <p><u>自分へのケア</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・インタビューは心のケアになる (B) ・自分へのストレスケア (C) ・頼りない自分をインタビューで捉え直そうとする (G) <p><u>ダメな自分・不全感</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・上手にことばかけをして入居者をのせられない (G) ・自分を信頼してもらえないからうまくいかない？ (G) ・若い小娘とみられてうまくいかない？ (G) ・入居者にグサッと傷けられるのは苦手 (G)
理論的メモ	職員が自分に対して語ったことは、反省や不安、喜びや自分独自の仕事に対する姿勢などであり、独自の介護感を持っている職員も、介護感に対する迷いもある。

資料：グループホーム グループホームの介護 カテゴリー別分析ワークシート-1-

カテゴリー	介護を語る：目標・心構え
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>ここで安心感・信頼感を持ってほしい</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者にも入居者家族にも安心できる居場所を目指す（A） 入居者がここに来てよかったと思える場所に（A） 入居者一人一人の気持ちを大切に（A） 身体状況はチェックして一状況に合わせて（B） <p><u>難しさ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 介護は一言では言えない複雑さがある（B） 介護職の特殊性—1対1でも他職種と違う（B） <p><u>目標や心構え</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 自宅のような環境を提供（D） 自分の余裕が対応を左右する（D）
理論的メモ	自宅のような安心感を持ってもらえるような介護を提供したいと考えているが、対人の職種の中でも特殊な複雑さを持っていると感じられている。

資料：グループホーム グループホームの介護 カテゴリー別分析ワークシート-2-

カテゴリー	介護を語る：具体的対処
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>安心して生活してほしい</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者同士の衝突はそっと見守る（A） やさしく接するために自分が穏やかに（B） <p><u>夜勤の大変さ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 夜勤者の仕事（C） <p><u>グループホームの食事・食事づくり</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 食事づくりが一番の難関だった（D） おいしい食事を家庭的に手作りして出すのはとてもよいことだと思う（D） <p><u>非日常の行事が入居者には大切</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 全員で体験する非日常は盛り上がる（D）
理論的メモ	安心して暮らしてもらうために穏やかに接し、おいしい食事を手作りで提供する日常と、非日常の行事が盛り上がることをひいてイベントの必要性を語る職員もあった。

資料：グループホーム グループホームの介護 カテゴリー別分析ワークシート-3-

カテゴリー	いろいろな自分
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>自分の中の揺れる気持ち・後悔</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者に怪我をさせたしまった後悔（F） <p><u>介護職につくまでの経緯</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 介護職に就くまでの経緯は職員いろいろ—自分は親を見ることができなかつたので（B） いろいろな仕事を経験した（F） <p><u>グループホームの中で介護する自分</u></p> <p>（反省）</p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者の看取り—本当にいい送り方ができたのか考える（A）
理論的メモ	前職と比べながら介護を語り、その中で入居者に怪我をさせたことを後悔する気持ちや入居者を看取ってよい送り方ができたかどうか回想する。

資料：グループホーム グループホームの介護 カテゴリー別分析ワークシート-4-

カテゴリー	同僚
サブカテゴリー ・概念 —概念定義— (職員)	<p><u>管理者として職員に対して考えていること</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理者としての職員全体の動きを気にかける心がけとリーダーシップへの迷い (A) <p><u>同僚への気持ち</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・同僚に迷惑をかける心苦しさ (D) ・同僚に合わせる (E) ・この職場は楽しい (F) ・先輩に支えられている (G)
理論的メモ	管理者は職員全体の動きを気にかける経験豊富な職員は新しい職員の教育に心を砕きながら関わっている。認知症の入居者を一緒に介護する同僚に対して互いに認め合い肯定的である。

資料：グループホーム グループホームの介護 カテゴリー別分析ワークシート-5-

カテゴリー	入居者家族
サブカテゴリー ・概念 (職員)	<p><u>入居者家族に安心してもらえる居場所をめざす</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者家族にも安心してもらえる居場所に (A) ・入居者家族には様子を見て貰い安心してもらう (C) <p><u>ここが入居者の家族</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ここが入居者の家族 (B) <p><u>入居者家族への意識・気持ち</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の家族との薄い関係 (E) ・自分のミスは厳しく言われたほうが楽 (E) ・薄い利用者家族への意識 (F)
理論的メモ	入居者家族など外部からの訪問は余り多くなく、対外的な窓口が管理者に限られているので、入居者家族との関係は実際にも心理的にも希薄であるが、管理者やベテランの職員は、利用者家族も安心できるような介護を心掛けており、家庭のような介護を目指しているので、ここが入居者の家族だと考えている。

資料：グループホーム グループホームの介護 カテゴリー別分析ワークシート-6-

カテゴリー	グループホームシステムについて語る
サブカテゴリー ・概念 (職員)	<p><u>運営上の心構え</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護の側の気持ちの切り替えや全員の健康に留意 (A) ・スタッフのチームワークを大切に一番守る (A) <p><u>楽しみとなるアクティビティを提供したい・できないジレンマ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・楽しみの大切さと提供の難しさー理想があっても実践にこぎつけないジレンマ (D) ・賛同者が欲しいー理想の介護ができないジレンマの解消には賛同者がほしい (D)
理論的メモ	グループホームの時間がゆったり流れる、家庭的な雰囲気という良さを維持するために、管理者は入居者の健康と同時に、職員の気持ちの切り替えや体調、チームワークを気かけながら、全体を見守っている。職員にはグループホームの良さを認めながらも、入居者に積極的に働きかける「何か」を実践できないジレンマを感じている者もある。

概念名	入居者にも入居者家族にも安心できる居場所をめざす
定義	入居者にも入居者家族にも安心できる居場所になることを目指してホーム運営
バリエーション	<p>・ここで生活され、ご入居されてる方もそうですし、まあご家族もここに、ねっ、あの一、ここで、あの一、お母さんとか、お父さんとかが、ここに入ってることで、すごく安心してもらえるという(安心して生活を送っていただくということは)両方の意味ありますよねえ。</p> <p>・やっぱりねっ、人が生活送ってくってことでは、やっ、うーん、特に、でもやっぱり自分が、自分の居場所っていうか、あの一その人がやっぱり、まあ今、入居者の方が、まあ中心になるんですけど。</p> <p>・うーん。まあ認知症の方なんで、「なんでこんなとこに？」っていう方も、その気分、気分であるんですけど、最終的に、あっ、やっぱ、なんかここが一番安心できるなっていうふうに思ってもらえれば。うんうん、うんうん、いいかなあと。うんうん、うんうん、まあ日々、みんなが、あの一、安心して生活できてれば…うん、それが一番かなと。</p> <p>・ここにいらっしゃる方は家族がいたりいなかったりとか、あるし、人それぞれ、個人個人、ひとりひとり、なんていうんだろう、ほとんど身内なしの方もあれば、ご家族が頻繁にいらっしゃる方もいるので、うん、そうですね、多分、ま入居者の方にとっては家族ってね、かけがえのないものなので、なんかここにご家族がいらっしゃったときにはやっぱり、暖かい、ご入居者の方と同じように、来やすい雰囲気とか、作っていききたいと思うし、ま、いろいろご連絡とかも体調変化だとかそういうのもこまめにこう、連絡取りながら、一緒にこう見ていけたらと思っています。</p> <p>なんか「訪問してもらおう」ような感じですからね、来ててここでのご本人の生活がここでできていけば、きっとご家族も(N:安心してねえ)うん満足してくださると思うんで、多分「ここできちんとして、みて、みてるからな」と。(そうですね、暮らしていただいて)うんうん、だから、ほとんど、あの一うんだかんだいってもやっぱりねご家族が一番、ご入居者さんにとって一番ご家族が一番、うん私たちは決して家族の代わりにはなれない部分っていっぱいありますので、私的な、心のよりどころはご家族だと思うので、ご家族はやっぱり大事にはしていきたいと思います。</p> <p>・そうですね、やっぱり、あの一、気持ち、うーん、ですよ。なんか、あの一、やっ、気持ちが安らげる場であってほしいですね。だから、そのためにはやっぱり、本当に、まあ健(けん)、自分の体の不安だとか、あの一、まあ入居されてる方、本当に認知症なんだけど、やっぱり自分がだんだん、いろいろ忘れてくってことに対する、なんか恐怖心って、みんな持ってらっしゃるので。なんかそういうのを、こっちが受け止めて、あの一、うん、大(だっ)、大丈夫、まあそれでも大(だい)、あの一、ここで安心して生活してもらって大丈夫、ここにいていいんだよっていう、うーん、ことを、やっぱり大事にしていききたいなと思うんですけど。(安心して生活を送って頂くことは)両方の意味ありますよねえ。</p>
理論的メモ	システム：安心感・信頼感の持てる場所、利用者・利用者家族：安心して生活して頂く

概念名	入居者がここに来てよかったと思える場所に
定義	グループホーム運営は、縁あってここに来た入居者がここに来てよかったと思える場所にしたい
バリエーション	<p>・何だろう、うーん、どういふことのためなんだろう……、うーん、まあ、「ここに来てよかった」って、なんかその人の、まあ、ずっといろんな人生を送ってこられて、まあ何かの縁でここに来られて。でもやっぱり、うん、「あっ、ここに来てよかったな」って思ってもらえる、うん、ことですかね。うーん、そうですね。ねっ、なんかせっかく来て、なんか、ねっ、あの一、縁があって……。うんうん、うんうん、あの一、お会いできて、まあ本当に、うん、やっ、やっぱり自分で不本意でここに来られる方も、やっぱりいるとは思いますが、それでもやっぱり、あっ、でもここで、</p>

<p>バリエーション (入居者がここ に来てよかった と思える場所に)</p>	<p>なんかやっぱり、「あっ、ここにいてよかったな」とか……、なんだかんだやっぱり、「あっ、ここがいいんだ」って。</p> <p>・デイサービスとかショートステイだと、一時的に居てまた帰っていかれる場なんで、多分あまりねご家庭の状況とかけ離れたことはきっとできないんですよね。ま、私・皆さんここで生活されているんで、ま、なんていうのかな、うん、気持ち的には違う、ご家族に対する気持ち的には多分違う、ていう、こう気持ちっていうのかな、どっちもきっとご本人にとっていい、いいケアができればとは思っているとは思うんですけど、生活の場って言うのはまた一時的な場って言うのはちょっと違いますよね、きっと。</p> <p>・はい。やっぱり、その一、安心してっていうほうにもつながってくるんですけど、やっぱり、ああ、ここ……、あっ、何だろう、やっ、どっかから、出かけて行っても、よく私たちも、あっ、ここに来ると、なんか「あっ、帰ってきたな」っていう想いって、すごくあると思うんですけど、なんかそんな場所に、やっぱりなってほしいですね。まあ散歩行って、小さなことで、まあ散歩に行って、あっ、ここに来たら、ああ、「ああ、やっ帰ってきたな」って……。うんうん、うんうん、思える場所になってほしいなって</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>システム：安心感・信頼感の持てる場所に収束 安心して生活して頂くために収束</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Aさん) - 3 -

<p>概念名</p>	<p>入居者一人一人の気持ちを大切に</p>
<p>定義</p>	<p>集団生活だからこそ一人ひとりの入居者が大切にしていること、価値観を日々接するなかで受け止め大事にしていきたい</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・なんかそれとかかわって、やっぱりその方の、本当、いろんな気持ち、日々、まあ変わってたりはするんですけど、あの一、やっぱり自分が大(だい)、その方が大事にしてることっていうのを、こっちも受け止めて、一緒に大事にしていききたいなって思っていますね。</p> <p>・あの一、そうですね、やっぱり、まっ、普通に、まっ、話、会話の中でもあるし、その方の、まあ表情とか、まあ日々、こう、あの一、接する中で、なんとなく、こう、その、最初わからなかつ、(わからな)くても、だんだん、それに、なんか日々接する中で、少しずつその方がわかってきて、うーん、まあ、それまでの、いろんな生活の中で、「あっ、ここが、自分がすごく大事にした」とか、なんかそういうのも、だんだん、やっぱり日々の中では、接する中で、なんとなくわかってきて、なんか、そういうところ、すごく、うーん、大事ですね。</p> <p>・まっ、本当に、なんか一人ひとり、ねっ、それぞれ生活されてきた過程が違うので、物の感じ方っていうのも、一人ひとり違って。だからけっこうそれで(笑)、それで(利用者同士が)衝突する部分もあるんですけど。(利用者同士の衝突が)あるんだけど、うーん、なんか、まあ一人ひとり、まあ価値観も違うし。でも、その価値観を、やっぱり一人ひとり、本当に一人ひとりを大事にして。うんうん、うんうん、その想いをね、大事にはしていきたいと。</p> <p>・(初めは互いにわからない利用者職員だが、職員が利用者の様子を見ながらやり取りして行くうちに利用者の大事にしていることが)わかってくる。うーん。やっぱり、あの一、見ると、なんとなく「あっ、この人は、こういうことをすごい大事にしてるんだ」とか、「あっ、こういうこと、すごく嫌いなんだ」とか、そういうのって、やっぱり、うん、日(ひ)、だんだん積み重ねでわかる、わかってきて、じゃあ、そういうことは、じゃあ、好きなことは、もうちょっとね、こう、膨らませて、こう、嫌なことは、こう、なるべく……。うんうん、少なくしてっていうふうには思ってますけど。</p> <p>・ああ、ああ、はい。まっ、集団生活ではあるんですけど、みんな、それぞれに、でもやっぱり、その、一人ひとりの想いを、やっぱり大事にはしていきたいですね、うんうん。一人ひとりのこと</p>

<p>バリエーション (一人ひとりの 気持ちを大切に)</p>	<p>は、とりあえず、まあ入居者一人ひとりに、うん。うん。そうですね、まあ全体が、あっ、(全体)はあるけれども、やっぱり、えっ、いるのは、本当、個人なので。あの、うーん……、これ、たぶん集団だけ、集団としてだけ見てくと、どっかで我慢してもらわなきゃいけない部分って、すごくたくさんあるし。あれしちゃいけないとか、これしちゃいけないって、すごく出てくると思うんですけど、そうじゃなくって、やっぱり、その一、あの一、うん……、一人ひとりをきちんと見て、それが、こう、集団になってくれればいいなど。</p> <p>・うんうん、うんうん。それ、なんか、ちょっと言ってるのが、なんか、ねっ、曖昧なんですけど。(まず集団があるのではなく、一人ひとりの利用者を見て向き合っって一緒にいられるといいな)そうですね、うん、うん、うん。(先にグループがあると、我慢してもらうことが増える)と思うんですね。うんうん、うんうん。こういう集団でいたいと思ったときに、やっぱりそれに合わせるように、きつとなっちゃうと思うので。うんうん、うんうん。そう、うんそうはしたくないかなって。</p> <p>・でもなんか、でも、自分でも、よくわかんないですけどね(笑)、なんかね、うんうん。あんまり、きつと自分の中で、あまり、こうし、こうでなければいけないとか、こうありたいとかいうのが強くないので。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：利用者の大事にしていることが重要(安心して生活して頂くために)</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Aさん) - 4 -

<p>概念名</p>	<p>入居者同士の衝突はそっと見守る</p>
<p>定義</p>	<p>一人ひとりを大切にする姿勢から入居者同士の衝突が起こった時はそっと見守る</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・あっ、でも……、ああ、もう入居者さん同士(の衝突)っていうのは、けっこうね、あの一、わりと、その、あの一、ストレートに、こう、やり取りがあったりするんで(笑)、あの一、わりとヒヤヒヤするときもあるんですけど。まあそれは、まあ入居者さん同士の、まあ、かかわりなんで、こっちがそこに、あんまりね、あの一、なんだと、ちょっとこう、入ったりなんかするけど、まあ、そこらへんは、まあ……。</p> <p>・うんうん、うんうん。で、ねえ、それで、ちょっと喧嘩したりっていうことも(笑)……。あるけど、まあそれも、ねっ、人との付き合いの中ではあることなんで、よっぽど険悪にならないようであれば……。うんうん、うんうん、それはそれでいいのかなと思いますね。</p> <p>・うーん、うん。まあ衝突してもしょうがない部分はあるんで。まあそれで、お互い衝突して、理解ね、し合えればいいんですけど、うーん……、それが、なっ、やっぱりできない人もね、中には。</p> <p>・もう、でもまあ、そう、うーん、お互い、こう、ぶつからなければ、何だろう、ある程度もう距離を取ってもらうしかないんですけどね。</p> <p>・うん。うんうん、うんうん。そうですねえ、うーん、無理にね、好きになれって言っても難しいしね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：安心して生活していただくために</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート（Aさん） - 5 -

概念名	職員は我慢するが、こちらのことも入居者に理解してほしい
定義	職員は一方向的に利用者を受け止めつつ我慢の中で自分のことも理解しても貰いたい
バリエーション	<p>・（職員さんは利用者の様子を見ながら接するので我慢をすることが）ありますね。あの一、うーん……。</p> <p>・あ、我慢、まあ我慢するっていうのは、やっぱり、こう（笑）、本当、まだ人間できてないんで、こう、何だろう、どうしても、何だろう、同じことを何回も、何回も、言って帰って、またすぐ、また言って帰って、その繰り返し、ずーっと続いたりすると、あの（笑）、うっ、うっ、さっき、「さっき言ったよね」とか、「さっきもこうだったよね」って言いたくなるんですけど、なんかそこ、ねっ、そこでもやっぱり我慢、我慢して、それは繰り返しやってかなきゃいけないんだなと思いつつも、どっかで、ねっ、こう（笑）。</p> <p>・うーん、ありますね、うんうん。とか、あの一、ねっ、あ、その人の持つてる価値観とかってあるんだけど、やっぱり自分、私と違う価値観だったりすると、やっぱりそのすり合わせっていうのも、うーん、あの一、難しいときはありますよね。でもやっぱ、うーん、でもその人の、やっぱり価値観だから、自分のそれを押し付けちゃいけないっていうところも。でもやっぱり理解してもらいたいっていうのもあるし。（自分の方を理解してもらいたい）そうですね、うんうん、うんうん。そのへんのところは、けっこう……。うーん、ありますよねえ。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：我慢する中での理解されたいとも願う

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート（Aさん） - 6 -

概念名	原因が認知症、性格どちらわからないから受け止めていくしかない
定義	認知症利用者の理解できない言動は原因が病気か性格どちらわからず結局受け止めていくしかない
バリエーション	<p>・そうですね、なん（か）、例えば、なんかちょっとした、なっ、「なんでこんなことで怒るの？」っていうこともありますよね。でも相手にとっては、それがすごい、あの一、傷（きず）、うっ、うっ、何だろう、具体的には、ちょっとあれなんだけど、こう、なんか些細なことで、なっ、「なんでそんなに気にするの？」っていうようなところとか、うーん、あと……。やっぱり、こう、人に対する見方（みかっ）、その方の、あの一、相手に、相手を見る見方とかっていうのも、「それはちょっと違うんじゃないの？」って思うこともあるんですけども、うーん、うん、そうですね、</p> <p>・言って、理解してもらえらることもあれば、やっぱりでも、ねえ、あの一、そのときは理解しても、またすぐ、うーん……。忘れちゃったりとかっていうのもあるんで、うーん……。何だろうな……。あっ、それ、何をあれなんでしたっけ。ちょっと、だんだん話（はな）、あっ、話していると、なんだかわかんなくなるんですよ（笑）。</p> <p>・そうですね、うんうん。でもまあ認知症、まあ認知症っていうのもあるけど、もともと持つてる性格っていうのも、やっぱりすごい強（つよ）、あると思うんですね。うんうん、うんうん。でもねえ、私たちは、そういう性格、あの一、好きとか嫌いとかっていうのは、もうおいとかなないといけないところで、対処してかなければいけないって思います。</p> <p>・（性格と認知症、どちらのせいかわからなくなることが）あります。なんかすごく、すごくいい、いいときと、やっぱり悪いとき、その方の精神状態、いいときと悪いときって、やっぱあるので。もう、どっ、うーん……。まあね、性格は直らないですからね（笑）。</p> <p>・うんうん、うんうん。なんで、まあ受け止めてくしかないですよ。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：わからなさを達観

概念名	入居者は認知症の人ではなく、一人の人、だから腹が立つことがある
定義	自分の中では入居者を認知症の人ではなく一人の人として認識、それで楽しい時もあり、腹が立つ時もある
バリエーション	<p>・うーん、ですねえ。あと何だろう……。うーん……。認(にっ)、うーん、きっと認知症だからとかって言うふうには、きっと考えてない……。別に自分の中でね。</p> <p>・うんうん、うんうん。まあわかっ、あの一、すぐ忘れたりとかっていうのはあるけど、やっぱり、何だろう、その、うーん、もう、それはそれで、忘れるのはしょうがないことだし。でも、何、いろんな妄想があるのもしょうがないことだし。でも、なんかそこで、やっぱり人と人としての、こう、なんか、何……。うーん、接(せつ)、かかわり……。ってというのが、やっぱり、うん。それが認知症云々じゃなくって、人、あの、人対(ひとたい)……。うん、だから、その一、人っていうかかわり、うーん……。になっなるっていうか、それをやっぱり大事にしていきたいですよ。</p> <p>・(認知症だからではなく、1人の人がここにいてその人と自分が接している) そうですね。うんうん、うんうん(腹が立つことも)ありますね、よく。(腹が立つと)ドッカーンとかなくて(笑)(処理する)あ、もう、ひどいときは、あ、ひどいときはって言うと、あれなんですけど、もう、ちょっと話お部屋でして、でも、ひどい、「ちょっと私、今、ちょっともう抑えられなくなりそう」っていうときは、「ちょっと外の空気吸ってきます」って言って(笑)、ちょっと席はずしたりとか、うーん、あの一、どっ、どっかで、こう、ちょっと、あの一、別の空気を吸いに、こう(笑)、出たりとか……。うんうん、うんうん、する感じですかね。なんか、そうしないとね、爆発……。うん、しそうになるときも、正直あるから(笑)。そうですね、うんうん、うんうん。(爆発)しそうになるときも、正直あるから(笑)。そうですね、うんうん、うんうん。(爆発しそうになると)ハッハッ、ちょっと、そうですね、「頭冷やしてきます」って(笑)(その場を離れる)。</p> <p>・1対1のほうが。まあ1対1のほうが楽しいときもあるし、やっぱりそういう、うん……。ストレスがたまっちゃうようなときもあるしで、うーん、もう……。</p> <p>・(我慢できそうにないときは) ああ、ありますね。うんうん、うんうん。</p> <p>・うんうん。まあ叱ら、まあ何か言われるのは別にね、あの一、私は大丈夫なんですけど、どうしても、あの、相手を、やっぱり受け入れようとは思うんだけど、こう、自分の気(き)、気持ちもわかってもらいたいっていう、やっぱり。どっかで、話の中で、きっとあるんだと思うんですね。私の言(いっ)、「私は、こういうことをわかってほしいんだよ」っていうのを、あの一、相手がなかなかそれをね(笑)、わかってくれなかったりとか、うーん、いうとき、けっこうね、あの一……。うんうん、うんうん、つらかったりします。</p> <p>・うんうん、うん、ですねえ。あの一、たぶん私、まっ、日常の些細な会話とかはいいんですけど、やっぱり立場的に、あの一、なんかちょっと問題があったときに、やっぱり、こう、お話をしに、あらためて、こう、あら(ためて)、お話をしに行ったりとかっていうときもあるんですけど、そういうときが、なかなか難しいですよ。</p> <p>・うん。あの一、まあ、その、人によって、まあ理解できる程度って、みんな違うんだけども。でも、この人はこう、ここ、このくらいわかってもらえるだろうって、自分の中で、あ、あるときに、それ、でもなかなかそれがね(笑)、理解してもらえなかったりとか。うーん、まあ性格とか、ねっ、考え方の、やっぱり違いとかっていうのもありますね。うーん。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：認知症の人ではなく一人の人としてみると腹が立つ

概念名	入居者同士が理解し合うことが難しい
定義	人対人なので説明を工夫してするが理解し合って貰うことは難しく調整に苦勞する
バリエーション	<p>・うん、認知症……、でもなんか、うーん、まあ認（にん）、こっ、うーん、わかっ、やっぱり何だろう、認知症なんだけど、でも、そういう話の理解っていうのは、けっこうできる方たちが多かったりする。まあそれが、ちょっと日いたつと、忘れてはするとは思うんですけど、やっぱり、うーん……、そのとき、認知症云々ではないですね。人、うーん……、ここで共同生活してく中で、あまり、こう、何だろう、ルールみたいなものとか、「こうしなきゃいけない、あしなきゃいけない」っていうのは、あんまり作りたくはないんだけど、最低限、でも、（最低限）のところはね、やっぱり、あの一、わかって、うんうん、もらいたいっていうのがある。うーん、だけどそれがね、押し付けになっちゃうのかもしれないんですけどね。</p> <p>・うんうん、うんうん。当然、何だろう、人間同士、やっぱりぶつかる。入居者さん同士ぶつかったりすることもあって、それが、ひっ……、それが、じゃあ、どこが悪かったっていうのも、なんかやっぱり相（あい）、その方にわかってもらわなきゃいけないときもあるんで、そういう話を……、しても、なかなか。やっぱり相手は、自分が正しいと、いつも思ってたしやるから、うーん、そういう話をしても、なかなか、こう、わかってもらえなかったりとか。でも、認（にん）、認知症の方同士だから、どっかで誤解が、けっこう生じてしまうんだけど……、それを相手に理解してもらうのは、ちょっと難しいですね。認（にん）、相手の方のその認知症を理解、入居者さんに理解してもらうのって、すごく難しかったりするの。</p> <p>・うんうん、うんうん。私たちはね、あっ、この方は、こういう症状があって、この方は症状があってってわかってても、入居者さん同士だと、なんか「あの人は変だ」とか、なんか「同じことを何回も言う」とか。自分もそうなんだけど。でも相手のことは、すごくやっぱり、よく見えるみたいで、なんか、うん、そのへんを理解してもらうっていうのがね、やっぱり難しいですよ。</p> <p>・説明、うん、理解、うーん、そうですね、その説明の仕方っていうのも難しくてねえ。</p> <p>・うーん、ねっ、その方を大事にしながら、相手に理解してもらうって、難しいですね。</p> <p>・（一方を、「あの人は、あんなだから、もうしょうがないね」みたいなことをもう一方に話すわけにいかないから難しい）ですよ、うんうん、うんうん。</p> <p>・折り合い、まあ……、そう、よっぽど、あんまり、そう、自分の価値観には、私は、あんまり、そんなにこだわりはないんで、ないので、よっぽど本当に、ねっ、違わなければ、ある程度受け入れることはできるんですけど。何だろう、こう、物、まあ物に、いろいろ、価値観って言っても、本当、物に対する価値観とか、人に対する価値観とか、あの一、いろいろあると思うんですけど、あの一、やっ、対人（たいひと）に対する価（か）つ、あの一、ものが一番難しいですね。あの一、まあ人間、本当に好き嫌いはいしょうがないですけど。でも、うーん……、でもせっかくここで、みんな集まって生活一緒にしてくので、どっかで、みんながね、ちょっと歩み寄ってほしいなっていう思いは、うーん、ある。だけど、なかなかね、それを变えるのは難しいです、うーん。</p> <p>・うーん、うん。まあ衝突してもしょうがない部分はあるんで。まあそれで、お互い衝突して、理解ね、し合えればいいんですけど、うーん……、それが、なっ、やっぱりできない人もね、中には。この人、こんなとこ、こんないいところもあるんだよって話しても、なかなかあれがね（笑）。受け入れてもらえなかったとかね、いうのもあるので。うーん……、私たちも、やっぱり、もう本当に、その、この方を、もうちょっと受け入れてほしいって思っても、なかなか。もう、その人にとっては、ちょっと、もう、ねっ、こう、受け入れられないとかっていうところもあるので、そっ、うーん、そのへんね、そういう調整って、難しいですよ。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：わかってもらえないことと調整の難しさ

概念名	介護の側の気持ちの切り替えや全員の健康に留意
定義	自分や職員の気持ちの切り替えや入居者も含めた皆の健康に留意している
バリエーション	<p>・もともと私、あんまり引きずらないし、何だろう、まあ仕事のことは仕事のことで、もう、帰(かえ)、帰ると、もう……。まあ忘れるっていうか、そんなに、まあ仕事のことは考えないようにしてたりするので。だから、そのへんで、うん、あんまり抱え込まないのね、うんうん、ものすごくストレスになるとか、そういうのはないですね。</p> <p>・(切り替えがうまくいっている) そうですね、うんうん、うんうん、うん。</p> <p>・(それは大変な作業) そうですね。うーん、たぶん、だんだん弱っていったときに、職員もね、不安になるし、ご家族も、もう本当にね、どうしたらいいかって、わかんないしってことで、こっちがどういう、私のほうで、どういふふうな発信を。その発信の仕方、で、けっこう変わ、ねっ、あの、道が変わってきたりすることもあるので、そのへんは、本当、慎重にやっつかないといけないなって、うんうん。(重い) そうですね。うんうん、うんうん。ハハハハッ、まあ、そのときは、本当に重くなって、きつと思(おも)、うーん、(思っ)てはいるとは思うんですけど。うん、重いけど、まっ、それがね、仕事だと思ってるので、うんうん、そうですね、うんうん。きつと、本当に、あの一、1つのことに、(1つのこと)を、こう、掘り下げる人間じゃないので。うーん、そう、きつとそんなに思い悩まないのかもしれないですよ(笑)。あの、うーん、こだわりがないって言えないですね。うん、たぶん、うんうん、うんうん。たぶん、(自分のこだわりも)ある、あるんでしょけど、そんなに、それに固執はしてないですしねえ。たぶん、そうですね。あんまり、そうですね、仕事、ここ離れて、そんなに仕事を引きずって思い悩むとかっていうことは、ないですね。</p> <p>・(プライベートでのこだわりを持って) ああ、(ここへ)は、来ないですね、うん、うん、うん。ですね。まあ、うん、あんまりこう、自分が、こう、思ってることを、その人にもやってもらおうとかも思わないですし。</p> <p>・健康、そうですね。自分の健康も。やっぱり自分、なんか元気じゃないと、やっぱり、あの一、いろんなとこ、やっぱり影響出てくると思うし。あと、まあ入居者さんのことも、健(けん)、入居者の方も、やっぱりある程度健康じゃないとって、あるので。本当に、何だろう、ちょっとした変化とかね、そういうのも、あの一、気をつけて見ていくようにはしてますね。</p> <p>・あとまあ、そうですね、あの、スタッフの人もやっぱり健康じゃないといけないと思うで、うん。</p> <p>・(体も) 気持ちの面も……。 (スタッフも利用者も) うんうん、うんうん、そうですね。</p>
理論的メモ	運営を語る：皆の健康を大事にする

概念名	動きようのない利用者の価値観は受け止め、揺れる気持ちには寄り添う
定義	一人ひとりの価値観は動かないので理解して受け止め、気持ちはその時々で揺れるのでその揺れに敏感に寄り添う
バリエーション	<p>・あの一、価値観って、もうある程度、固(かた)、もう、あの一、変わらない。変わらないというか、揺れ……。揺れることって、そんなにないとは思うんですけど、気持ちって、すごく揺れますよね。うんうん、うんうん、うんうん、うんうん。そう、だから、そのときどきの気持ちを、やっ、こっちが敏感に、やっぱり敏感でなきゃいけないと思うので。</p> <p><価値観について></p> <p>・あの一、うーん、うん、価値観って言うのかわかんないですけど、まっ、本当に、もう70年、80年、ずーっと生きてきて、その中で、一人ひとり、何だろう、培われたものって……。ありま</p>

<p>バリエーション (動きようのない利用者の価値観は受け止め、揺れる気持ちには寄り添う)</p>	<p>すね、うんうん。たぶんそれが、価値観に、きつとつながってくと思うんですけど、うーん……、うーん、こう、生き方とか、あの一、こう、人に接する接し方だとか、あの一、あと何だろうなあ……、まっ、変なこだわ、こだわりじゃないですけど。例えば、そう……、まあ変な、変な話、まあ食(しょく)、お食事にしても、あの一、みんな、味付けが、ねっ、甘い、からいって、みんな、それぞれ好みがあったりして。まあ煮物も、えっ、あの、例えばおうどんのソース、あの一、スープにしても、出汁がきいてたほうがいいのか、お醤油の、ねっ、あの一(笑)、お醤油の味のほうがいいのかって、みんな、人それぞれ違う。たぶんそれが、みんなきつと、ちょっとずつ価値観が、こう……。うん。それぞれの価値観につながりがあると思うんですね。</p> <p>・うん。あの一、きつ、きつと着てるものにしても、なんか、それぞれ、みんな好みがあって。うーん、なんかありますよね、好みってね。うんうん、そういうのも、まあ昼、何だろう、けっこうラフな、楽～な格好が好きな方もいれば、やっぱり、あの一、昼間はカチッと、いつも身(み)、身ぎれいにしてないっていう方もいるし。それは、みんなそれぞれでいいと思うんですけど。</p> <p>・うーん……、うーん……、そうですね、本当に、あの一……、すごくこだわるところも、人それぞれ、本当にさっき言ったお風呂とかね、まあ食事とかって、そういうこだわりの持ち方っていうのも人それぞれ違ったりするんで。まあ、そっその方が一番何にね、重きを置いてるかって、やっぱり。</p> <p>・うん。うん、それは理解していきたいですよ。(安心して生活してもらおう＝利用者のこだわりにも気をつけてにつながっている) うんうん、うんうん、うんうん</p> <p>・たぶんこれ、自分がね、その、受け入れてもらってるって思(おも)、思ってもらえるっていいですかね、何だろう……。相(あい)、自分が相手に理解されてるって思ってもらえるよう、うんうん、にはしてきて……。あの、まあ、どこまでできてるかは、わからないんですけど。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：変わるもの変わらないもの</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Aさん) - 11 -

<p>概念名</p>	<p>信用してもらうために否定せず距離をとる (ストラテジー)</p>
<p>定義</p>	<p>入居者に信用されていることが大事なので否定せず我慢できないときは自分から距離をとる</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・うんうん、うんうん。まあ、この一、やっぱり、やっぱり信用してもらえのが一番ですよ、相手の方にね。(「誰々さんは、そう、これが大事だったね」っていうふうに、認めてあげられることが、相手の人から自分に対する信頼っていうか、安心感につながる) うんうん、うんうん、ですね。やっぱり、否定されると、やっぱり人間、やっぱり離れ、距離、やっぱりね、離れちゃうと思うので、うーん、否定はしたくないんですけど、どっかでやっぱりね、ときどき、ちょっとこう、「それ、違うよ」って言いたくなるときはね、ありますけどね(笑)。うんうん、うんうん。うんうん、うんうん、ですね。やっぱり、否定されると、やっぱり人間、やっぱり離れ、距離、やっぱりね、離れちゃうと思うので、</p> <p>・うーん、否定はしたくないんですけど、どっかでやっぱりね、ときどき、ちょっとこう、「それ、違うよ」って言いたくなるときはね、ありますけどね(笑)。うんうん、うんうん。外へ行って、ちょっと頭冷やしてきますね(笑)。うんうん、うんうん、(そう) だし、なんか、もう相手も、どっかで気持ちが切り換わったりするときもあるので。(ちょっと離れる時間も大事) そうですね。あんまりお互い、意固地には、ならないように、ちょっと(笑)。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：距離をとる</p>

概念名	管理者としての職員全体の動きを気にかける心がけとリーダーシップへの迷い
定義	職員全体の動きを気にかけるように心がけているが、リーダーシップを発揮しない自分のやり方に迷いが生じる時もある
バリエーション	<p>・職員も、何だろう、まあ、なるべくね、ストレスためないようにとかっていうのは思うんですけど、まあ、でもまあ職員は、まあ仕事として、ここにいるので、まあ、そこらへんをきっちりしててもらえればいい</p> <p>・でもなんか、でも、自分でも、よくわかんないですけどね (笑)、なんかね、うんうん。あんまり、きっと自分の中で、あまり、こうし、こうでなければいけないとか、こうありたいとかいうのが強くないので。うん、そういうのが。うん、それがきっと悪影響してるかもしれないんですけど (笑)、あの一。ああ、でも、あの一、方向性、方向性を、もっとう、こうしてくださいとか、ああしてくださいって、きっと出されたほうが、みんなが動きやすい。あっ、職員はね。動きやすかったりすると思うんですよ。(具体的に) うんうん、そうですね。もっと、こう、こういうふうになっていきましょうとか、何だろう……。うん……。なっ、何だろう……。うーん、こう、こう、いや、こう、こうであるべき道みたいなのを示せれば、たぶん他の人って、いろいろ付いてきやすいとは思うんですけど。思ってるんですね、うんうん、うんうん。でも、あんまり、私の中で、こう、うん、そういう、こう、こうでなきゃいけない、うん、こう、こうしていきましょうっていうのが、あまりないので、逆に、ちょっと、うん、動(うご)、まあ、動きやすい面もあるかもしれないんですけど。(自由があるから動きやすい面もある) そうですね、うん。けど、それが、何だろう、「じゃあ、でもどっちに行ったらいいの？」って、きっと迷うこともね、いっぱい、うーん、あるのかなって思いますね。</p> <p>・(確かめない) そうですね (笑)、特に、うん。よっぽど、こう、外れなければ。「あれっ、ちょっと……」って思うとき) そうですね。修(しゅう)、うーん……。わかんないときはね、きっと聞いてきてくれるとは思うので。うんうん、そうですね。自分で……。うん……。もうそれが普通だと思って、きっと、なってるのかな。</p> <p>・けっこう、あの、言葉のかけ方一つとあって、みんな、それぞれ違う。「ちょっと、今の言葉のかけ方はどうなの？」っていうときもあるんですけど。本当はね、そこで注意、いろいろお話をしかなきゃいけないとは思うんですけど、うーん、でもそこで、まあ別な関(かん)、入居者さんとの関係が築けてたりしたときには、うーん、ちょっと黙ってることも、けっこうあったり。</p> <p>・(職員本人が自覚してやってらっしゃるわけ) じゃなく、うんうん、うんうん。そうですね。そうなんっちゃうのも (笑)。わりと、何だろう、まあ、ここ、入居されてる方も、わりとね、海(うみ)、漁師町みたいなのとだと、言葉がけっこう荒かったり……。とかもありますし。(一概に声かけがだめとは言えない) そうじゃなく、何だろう、本当の、あの一、街中出の人の、この、話し方自体も、こっち、こう、聞いてると、ちょっと乱暴だなんて思うような話し方、それはもう、あの、何だろう、地域性みたいなものがね、ある、あったりするんで、そこまで、うーん、注意してっていいのかなどうか、ねっ、難しいですね。本当、なんかね。うーん。だから自分、自分でも、どこまで受け入れていいかって、すごい、それはね、ありますよね。うんうん、うんうん。</p> <p>・(スタッフは自由にやっている) うんうん、とは思うんですけど。とは私は見てるんですけど、他の、実際働いてたら違うのかもしれない (笑)。</p> <p>・うんうん、うんうん。まあ、いろいろ問題は、なくはないですけど、まあ……。うーん……。まあ、うーん、今のところは。まったく、問題まったくないわけじゃないですけどね (笑)。</p> <p>・でも本当は、もっと深く考(かん)、あの一、普段から、そんなに、本(ほん)、何だろう (笑)、あんまり考え、深く考え、うっ、それ、悪いんですけどね。もっとう、突き詰めて、いろんなこと考えなきゃいけないとは、(考え) たほうが、いいのかなと思うんですけど。</p>

バリエーション (全体を気にかける、リーダーシップへの迷い)	<ul style="list-style-type: none"> ・(管理者なので全体をいろいろ考える) そうですね。やっぱり、うん、あんまりお金のことは考えたくないけど、そういうところも、やっぱり考えなきゃいけないとか。うん。でね、なるべくお部屋の空気を作らないようにしなきゃいけないとか。うんうん。なんか、そうですね、やっぱり、その、お金のことも、やっぱり考えていきますよね。 ・(職員の管理も) うんうん、うんうんそうですね。(管理者としての大変さも) うんそうですね。 ・あの一、基本的に、まっ、あの一……。ない、あんまり私、何だろう、あの一、他の職員、まあ食事一緒に作ったりとか、お風呂の介助したりとかっていうところに、私、あんまり入らない。普通は入らないですし。なんかあれば、まあ、行って、ちょっとお手伝いしたりとか。で、あの一、間に合わなさそうなどこ、ちょっとフォローしたりとかっていう感じで。あと夜勤は、今、やってないですしねえ。
理論的メモ	運営を語る：迷い

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Aさん) - 13 -

概念名	スタッフのチームワークを大切に
定義	それぞれ価値観も違うスタッフのチームワークを気にかけて見守る
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・やっぱりスタッフ同士のあれですね。やっぱりスタッフ同士が、やっぱりギクシャクすると、やっぱりそれなりに、仕事してても、ストレスになってくると思うので。それが円(えっ)、円滑にね、あの一、運ぶようには、なれたらいいなっていうふうに思いますけど。うんうん、うんうん。 ・(管理者なのでスタッフのチームワークに気を遣っている) そうですね。ねえ、ただまあ、本当、やっぱり、皆さん、大人なので、あの一、別に入居者じゃないですけど、やっぱり価値観もみんな、やっぱり職員一人ひとりね、こだわりもありますから。あの一、合わない部分も、やっぱり人間としてあるので(笑)。うーん、あんまり口挟みたくはないんですけど。 ・うん。お互いに話して、わかってもらえればいいなとは思ってるんですけど、うーん、けっこうまあ難しい部分もありますよね、うーん ・うんうん、うんうん、そうですね、うんうん。で、けっこう、でも私あんまり、そうですね、あんまり入って、うーん、入り込まないほうだと思いますんで(笑)。うんうん、うんうん。 ・うーん、まあ、うん、そうですね、なっ、危ないながらも、なんとか、こう(笑)。 ・(逆に言うと介入せずに一応、見ていられる) うんうん、うんうん、うんうん。
理論的メモ	運営を語る：スタッフのチームワークを大切に见守る

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Aさん) - 14 -

概念名	入居者の看取り
定義	本当にいい送り方ができたかどうか、考える
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ああ、ああ、そうですね、あの一……。まあ、まあ皆さん、お年なので、だん、だんだん体(たい)、まあ体力も落ちてくし、最終的には、なんかまあ、お亡くなりになる、なっていますよね。うんうん。で、それ、そうしたときに、あの一……。本当にいい送り方ができたかどうかというのはね、考えるときありますけどね。 ・うんうん、うんうん。で、あの一、うっ、まあ最終、まあその方は、本当に……。最(さい)、最期で。まっ、ここで亡くなるにし(ても)、まあ特養のときもそうですし、そこで亡くなるにしても、まあ病院に入って亡くなるにしても、最終的に、うん……。よっ、よかったって思って……。うんうん、うんうん、もらえてるかどうかというの、考えるし、やっぱり、うーん、あっ、ちょっと、そういう、やっぱりそういうときに、「ああ、もうちょっとこうしとけばよかった」とか、「ああしとけばよかった」って思うこともありますしね。うんうん、うんうん。

<p>バリエーション (入居者の看取り)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・そうですね。やっぱし、その一、あとのその判断とかも、そのときどきの判断も、よかったかどうかってね、すごく、うん、思い返して……。うん、うん、することもあると、ありますしね。まあご家族にとっても、本当にそれが満足だったかどうか。うーん。 ・うん、そうですね。だいたい、まあ、うーん、あっ、よかつ、けっこうまあ、「よかったです」っておっしゃってもらえることの、うん、ほうが、多かたりはしますけど、うーん、でもやっ、まあご家族にとってよくても、その方にとってどうだったかっていうところもね、ありますね。 ・うんうん、うんうん、ですねえ。それにね、本当に、本当、最終地点みたいなのに、皆さん、いるので、変な話、最終的に、本当にいい死に方で、死(し)、その一……。亡くなる、うんうん、うんうん、が、最期、うんうん、できる、できてるのかどうかっていうところですよ。 ・(最後のここでの過ごされ方) うんうん、うんうん、そうですね、うんうん。だから本当に、もう、だから、その「安心して」っていうのがそうなんですけど、やっぱり最終的に、最終的な場として、まあ、うーん、本当に、最後だから、まあ安心、本当に、あの一、心穏やかで……。うんうん、うんうん、うん、過ごしてほしいなって、そう思うんですけどね。 ・まあ、そうですね、例えば、まあ、ここだけじゃなくて、特養のときもそうなんですけど、まず本当に、病院に行ったほうがいいのかどうか、判断……。例え(たとえ)、うーん、というところもありますね。うんうん。うんうん、うんうん。で、本(ほん)、うん、病院、特養なんかだと、本当にもう、わりとね、重度の方いらっしゃるんで、あの、ここで自然に、こう、みとってあげたほうがいいのか、それとも、まだ本当に治療のね、あの一、可能性があつてっていうところで、病院に。まっ、それはご家族とお話ししながらってのはなるんですけど。 ・うんうん。わりと、何だろう、もうずーっと、やっぱり自分は、もう自然体でいきたいって思っらっしゃる方でも、いざ具合悪くなると、やっぱり病院に行きたいっていうふうに思われる方もね、けっこういらっしゃるし、うーん。で、そのへんで、どういう最期をみてあげたらいいのなっていうのは、今、ここ、実際、まだ元気でいらっしゃる方たちに対しても、それはずっと。 ・(こちらでは決められないことだが、判断せざるを得ない時も) それはありますね。うんうん、うんうん。そうですね ・(それは大変な作業) そうですね。うーん、たぶん、だんだん弱っていったときに、職員もね、不安になるし、ご家族も、もう本当にね、どうしたらいいかって、わかんないしってとこで、こっちがどういう、私のほうで、どういうふうな発信を。その発信の仕方、けっこう変わ、ねっ、あの、道が変わってきたりすることもあるので、そのへんは、本当、慎重にやっかないといけないうって、うんうん。 ・(重い) そうですね。うんうん、うんうん。 ・ハハハハッ、まあ、そのときは、本当に重いなって、きつと思(おも)、うーん、(思っ)てはいるとは思んですけど。うん、重いけど、まっ、それがね、仕事だと思ってるので、うんうん、そうですね、うんうん。
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：看取り</p>

概念名	研修
定義	研修は自分では稀に行く程度、スタッフ研修をするというより相談を受ける
バリエーション	<p><自分の研修></p> <ul style="list-style-type: none"> ・（研修には）あの一、そんなには行かないですけど、なんか、まあ興味ありそうなことがあれば、たまに。 ・何ですか、まあ稀に、でもほとんど行ってないんですよ（笑）。まっ、行かなきゃいけない研修ってあって……。研（けっ）、あっ、何だろう、対面、なんか対、対外的にっていうか、まあ、「これは、やっぱり行っとかなきゃいけないかな」って……。 まあ、そんなくらいな研修で。 ・管理者、あっ、それはたぶん、もう、こっ、あの一、仕事する前に行（いっ）、本当は、きつとまだ、その先もあるんでしょうけど、まあ、そこまでは、ちょっと行ってないですね。で、認知症のグループホームだけど、認知症についても、そんなに、すごくわかってるわけじゃないので、やっば、うんうん、うんうん、そういう研修も、やっぱり行かなきゃいけない。とは思うんですけど、なかなか行かないですね。 <p>（困っていないから？） ああ、鈍（どん）、鈍感なのかもしれない（笑）。</p> <p><職員の研修></p> <ul style="list-style-type: none"> ・うん。なかなか、でも、なかなか、教えるっていても（笑）、うーん……。大々的に、こうする、これはこうしてこうするんですよっていうことは、あんまり、うん、ないですね。時間を設けて、「じゃあ、これについて勉強しましょう」っていったときに、それをこう、話をするとかっていうのも、今やってないですけど。 ・うーん、まあ、ちょこちょこっと、そういう、普段の、日常の、なっ、たぶんでも、わりと、何だろう、他のスタッフ同士で、あの一、まあ入居者さんのことであれば、こう、あの一、普段の中で、こう、話をしてって、なんとなくそれが、こう、耳に入ってきてっていうような、そういうことが多いですね。
理論的メモ	運営を語る：研修について

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 1 -

概念名	介護は一言では言えない複雑さがある
定義	介護そのものの複雑さと職員個々の違いから大変さが複雑になる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・介護って、一言では、ちょっと言えない部分って、豊富にあるんですよね。 ・で、常に明るくしていただいている方でも、ちょっとした、あの一、言葉、言動で、ちょっと変わってしまうってところがありますので、そのときに、いかに察知して、あの一、直すようにしていただくかっていうのを見極めるのが、ちょっと大変っていう部分がありますよねえ。 ・だから「大変」っていうよりは、いかに穏やかになっていただくかですよね。うん。あの、仕事が大変じゃなくて、ご入居の、その不穏になった方に、いかに穏やかにしていただけるかっていうところですよ。 ・うん。まあたぶん、それぞれ違うんだとは思いますが、その「大変」っていう意味が、みんな、個々に違うというか。
理論的メモ	介護を語る：複雑さ

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 2 -

概念名	認知症の不穏への対処には工夫が必要
定義	認知症の不穏をいかに起こさせないか、いかに広げないか工夫が必要
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・お1人が、ちょっと不穏になった場合には、それに、それを見て、あの一、他の方も、ちょっと不穏になりかけることも多々あるんで。だから、あの一、いかに明るく過ご、(明るく)していただくかっていうことに、たぶん皆さん、私もそうですけど、気を遣ってると思うんですね ・で、あの一、まあ認知症では、物を取られたとか、そういうことを口走ってくださる方がいらっしゃいますよね。すると皆さん、連鎖反応で、なんか取られたような気になる。「アタシもなくなったのよ」っていう連鎖反応が起きるので、そういうときは、あの一、まあ、居室にね、お連れしてお話を伺うとか。 ・なにしろスタッフが少ないですのでね、長くお話ができないんです。ですから、いかに、この一、日中を明るく過ごしていただくかで、夜間が、まあだいぶ違って来るんですよ。だいたいの方は、あの一、よくお休みいただくんですけども、まあ中には、夜になると不穏になるって方がいらっしゃって、そのときのケアが大変ですね。 ・たぶん皆さん、夜勤が大変だと思うんですけどねえ。これだけはしょうがないですよ。で、その方だけでなく、トイレが何回も、頻回な方、いらっしゃるんで。
理論的メモ	認知症介護を語る：不穏への対処・穏やかに過ごしていただくことの大切さへ

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 3 -

概念名	一人夜勤を乗り切るには昼も夜も穏やかに過ごしてもらう
定義	夜勤は一人、一人で乗り切るために介護を大変にしない工夫が必要
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・なにしろスタッフが少ないですのでね、長くお話ができないんです。ですから、いかに、この一、日中を明るく過ごしていただくかで、夜間が、まあだいぶ違って来るんですよ。だいたいの方は、あの一、よくお休みいただくんですけども、まあ中には、夜になると不穏になるって方がいらっしゃって、そのときのケアが大変ですね。 ・日中は穏やかでも、夜勤になる、夜間になると、夜勤の方が大変っていう。今、うーん、今いらっしゃいましたけど。で、あの一、夜勤をしてると、1人に対して、あの一、1対1で長い時間接してられないんですね。あの一、トイレ介(かい)、トイレ介助もありますしね。で、30分、1時間

バリエーション (一人夜勤を乗り 切るには昼も夜も 穏やかに過ごして もらう)	おきに起きられる方もいらっしゃるので、いかに、まあ転倒防止とか、あー、どういうケアをしていくかっていうことで、とりあえず悩むんですけれども。慌てていらっしゃるだけじゃなくて、それで起き上がったり、動かれたりしてっていうことがある。ですから一番先には、やっぱり穏やかに過ごしていただきたいなっていう考えが、先に浮かぶんですけれど。 ・(昼も夜も) そうですね、ええ。でも、時間関係なく不穏になる場合が多々ありますのでね。そうなったときに、1人では、ちょっと厳しいところがありますけど。
理論的メモ	認知症介護を語る：夜勤時不穏への対処・穏やかに過ごしていただくことの大切さへ

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 4 -

概念名	入居者の夜間の不穏への理解と共感
定義	不穏を起こす入居者への共感：夜は寂しいのだろうと思う
バリエーション	<p>・でも、相手のお話をね、あの一、聞いてあげなきゃいけないってのは、ありますのでね。なるべく接してはいるんですけど。寂しいですよ。寂しいって気持ちがあるんですね。(夜は)余計ですね。(皆さん)寝てますからね。昼間は、ほとんど、皆さん、穏やかに過ごしてますんで。そうですね。「穏やかに過ごしていただきたい」ということから始まって、なるべく夜間は寝ていただけるような感じに持っていきたいとは思ってるんですけどね(寝ていただかないとその方の体力が)落ちますよねえ、ええ、ええ。だから朝は、ちょっと起きれなかつたりしますんで。だから、まあ、そういうこと(ほかに聞いてくれる人がいない)もありますけど、皆さん、一般的には寂しいのが先ですね。(夜の不穏は)やっぱり寂しさ。</p> <p>・で、ここへ、自分は知らないけど、ここへ入れられたっていう、その「入れられた」って気持ちが強いんだと思いますよね。うん。たぶん入るときには、お話しして、納得して入ってきたんだと思うんですけど、でも「入れられた」っていう感じが強いんでしょうねえ。たぶんそうだと思うんですよ。ここの方は、ここが一番安心だっていう気持ちのほうが強いですから、そういう言い方はなさらないですけど。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：入居者への理解と共感

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 5 -

概念名	やさしく接するために自分が穏やかに
定義	やさしく接しなければと思う、そのために自分が穏やかに過ごすことが大切、ストレスを感じる際の解消法は温泉と相談相手になってくれるスタッフの存在
バリエーション	<p>・やっぱりそういうことを一応、心がけて接してはいるんですけど。で、優しい心がないと、やっていけないこともありますので。自分が落ち着いて、自分が穏やかにしてなきゃいけないと思っています。うん、なかなか大変なんですけどね。できるだけ、そういうふうに、穏やかにとか、とぼけたりしてますけど。</p> <p>・仕事を離れてからも考えることが)ありますけど。もう5~6年。(そんな時)あ、温泉、行くんです、私。あの一、(地名)に温泉が、あの一、(地名)のほうに、温泉があるんですね。ええ。そこへ、浸かっています。うん、それでストレス解消してるんですけどね。</p> <p>・で、あの一、皆さん、スタッフも皆さん、意外と団結してる部分もありますので。だから、けっこう気楽に、「これ、こういうの、困ってんのよ」っていうことは話せますし。うん、それは大丈夫で。私、年、65なんですけど、いまだに続けております。</p> <p>・相談してくれる友達がいますので。同じ、この職場の方で。だから慰めにもなるし、力にもなってくれるので、今のところは、だから続けてられますね。</p> <p>・(Cさんと介護の仕事)一緒に始めて。同じところに、一番先に。ゼロから出発のところ。それで、あの一、そこが閉鎖するっていうことで、違うところへ一緒に行ったのも、同じところで、で、</p>

バリエーション (やさしく接するために自分が穏やかに)	ここも一緒です、2つ目のとこ。そういう方、いますので (心強い)。うん。だから、うん、「こうなの」って言ったら、「頑張れ」って、よく言ってくれますよね。そう、うん。だから「あのときの苦労があるから、今があるのよね」って言ってますけどねえ。
理論的メモ	介護を語る：自分の心構え・精神的な状態と介護の中身

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 6 -

概念名	不穏を認知症による不安と理解して引き受け対処する
定義	不穏を認知症による不安と理解して引き受け、気をそらし、なだめて対処する。
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・あの一、あの、おどけた感じで、「あらっ、何？」とかって言って、「じゃあ、ちょっとお部屋行く？」って感じで聞きますけども。そうすると、「この雰囲気は嫌よ」とかって言われるんですけど、「でも大丈夫でしょう」ということで。 ・「自分は、みんなが忘れてしまうから」ということをおっしゃるんで、「私が覚えてますから、大丈夫よ」というふうに、一応、言っときますけどもねえ (そうすると)「あんたはいいよね」って。うん、「あんたはいいよ」って。「あんたでよかった」とかっておっしゃってくれるので。(あなたがいてくれてよかったの意) だから、うーん、時間はかかりますけど、とりあえずなだめる感じはしますけどねえ。なだめますね。(不安になってらっしゃるから) そうすると、「私が知ってるから大丈夫よ」ということを。だから、「自分のことを知ってくれてる人がいるんだ」という安心感が出てくるんで。「この人は、アタシのことを守ってくれる」というような感じですよ。 ・名前はわからないけど、顔がわかる。ほとんどの方は、名前はわからないですね。 ・あの一、「おばあちゃんに乳飲み子を預けてきてるから帰らなきゃ」という方、いらっしゃるの。皆さん、若く、年齢を思っちゃいますのでね。そうすると、「大丈夫ですよ。今日は、おばあちゃんがみてくださってるから、今日は心配なく、ここでね、泊まってってくださいね」と。 (そうすると)「ああ、そうか」という感じで。で、一度、お部屋行って戻ってくると、まあ忘れたりとか、また同じことを繰り返す方もいますけど、 ・まあだいたい、もう夕方になると、そういう方が、あの一……。言葉は悪いんですけど、黄昏族 (たそがれぞく) って言ってますけど、そういう方、あ一、2~3 いらっしゃるわけで。「子どもがいるから、帰らないとかわいそう」とか、「おばあちゃんに、ずっとみせっ放しじゃ気の毒」とか、そういう方いますし。うん。で、誰かが帰 (かえ)、まあ身内がね、帰ってくるから、自分も帰らなきゃいけないとか。(ご飯作らなきゃいけないとか) そうそう、そうそう、ねっ。なんかそういうふうに思うみたいですけど。「いや、でも今日、泊まりって聞いてますよ」と。 「あっ、そうなの？」って。だいたい普通の方は、「そうなの？」って言って納得されますけどね。(納得されないときや、人によっては)。人によっては。まあ稀 (まれ) です。(通常は「まあそう言うんならいいか」と) 常にそう言って、そんなに不穏じゃない方は、もう、すぐ穏やかになって。 ・違う方も中には…。夜、夜勤の方が大変っていう方が (笑)。(特定の利用者が) そうですねえ。 ・一緒になって「困っちゃったねえ」とって、私も言いますけど。「そうなのよ。私もね、こうなのよ」とって、自分の話をちょっとしたりとか、「ちょっと腰が痛くてね、あの一、無理してね、働くこともあるのよ」とかね。まあ違う方向に。私のことを話したりしますけど。 ・「息子が2人いるから」とって、家族のことをチラッと言ったりとかね、してますけど。でも……。かなり、(利用者が納得するには) かなり時間かかります、うん。(利用者は) 聞いてもらいたいかから、そばにいてほしいから (聞いているが)。「あんたも大変だね」というまで、持ってくまでが時間かかりますねえ。(安心して、「これだけ十分話したからいいや」とって思っただく) までが、時間かかりますねえ。
理論的メモ	認知症介護を語る：不穏に対処する

概念名	夜間の不穏の大変さ
定義	不穏は夜間の一人勤務時に起こり、不穏の方にかかりきりになれず、他の入居者への連鎖反応もあり大変
バリエーション	<p>・(安心して、「これだけ十分話したからいいや」って思っていたく)までが、時間かかりますねえ。で、一晩中、起きてる場合もありますしね。大変ですよ、それは。</p> <p>・(夜間はほかに) あ、そう、あの一、トイレの方もいらっしゃるけど、夜間って、声が高く聞こえるんで、「うるさい」と言われるっていう部分はありますのでね、うん。あの一、不穏になった方のほうが声が高いですから、響くんですね。で、あの一、ドアは閉めませんので。必ず開けといて。あの一、お話を聞きながら、廊下のほうに耳も向けてますので、必ず開けてますので。だから、こう、聞こえちゃうんでしょねえ閉めちゃうと、他の方の動きがわからないので。</p> <p>・皆さん、一般的には寂しいのが先ですね。そうですね。だから寂しさを、話し相手してあげ、ずっとしてあげたいんですけど、なんせ夜間は1人つきり(笑)。けっこう時間は、皆さん、そうだと思うんですけど、スタッフはね。時間かかってます。</p> <p>・あの一、不穏になったときに、対処のしようがないときに、ずっとあるんですよ、時間的に。もう既に不穏になってて、こちらサイドの話は全然聞かないですよ。なだめるのに時間かかるし。で、向こう、他の方もトイレがあるし。それでも、やっぱり不穏が直ってくださらないときに、皆さん、心がやっぱり疲れてくると思うんですよ。体力的には、皆さん(他の職員)、大丈夫だと思うんですけど、たぶん心が、だんだん疲れてくるのかな。体じゃないと思いますよ。それがずっと、毎日、不穏、夜、続く場合があるんですよ。だから自分が夜勤に入って、次の夜勤のときにも不穏がある。で、不穏じゃなくても、「いつ不穏になるんだろう」という。(不安?) いや、不安はないんだけど、そのときに、いろんなものがかち合わないといいなとか。そういう、身構えていますけど。「あっ、今日も不穏だったんだな」という。「直してあげられなかったな」とかって思ったりしますからねえ。</p> <p>・そうですね、うん。で、不穏になったときに転倒しやすいです。で、スタッフも、心が、こう、何て言うんでしょう、穏やかじゃなくなると、他の方に影響があるんですよ。そういうときに限って、転倒があるとよく言いますけれど。だから、お1人だけじゃないから。(集団だから) そう。で、「うるさい」と言われれば、「うるさい」と言われた方、余計に不穏になる。</p> <p>・だから、やっぱりそういう心で大変だと思う、精神的には大変だと思うんですよ。</p> <p>・(職員に向けてなら職員があやまるが) そうじゃなくって、ご本人に「うるさい」とおっしゃるので。あっ、もう言ってますよ(笑)。言ってます、言ってます、それは、ええ。そうですね。ほとんどの人が廊下へ出てて、話してたりすることがあるんで、不穏ながらも、それが聞こえ……、誰かが何かを言っているという。で、ここにはいたくない。</p> <p>・(自分のことを言われてると) そう思いますよね。言い合いっこになる感じですよ。ね。(そんなに言わなくても、自分のことを言われてると思う) そう。そうすると、長引きますよね。</p> <p>・あ、この仕事に就いてる方たちは、皆さん、うーん、奉仕する気持ちとか、優しい気持ち、たくさん持ってらっしゃるんで。(たいていのことは大丈夫でも) ただ、夜勤に関しては、皆さん、たぶん心が疲れるんだと思うんですよ。昼間は、あの一、人数もいるんで、何かがあった場合には、1対1に接してられるし。だけど夜勤の場合は、1対1って、ほんのちょっとの時間しかできないんですよ。だからといって、夜勤2人は無理なので。きついですよね、うん、あの一、トイレとかの誘導とかは別に問題はないんですよ、皆さんね。だけど、大騒ぎなされるんで。そのときに、他の方にご迷惑かける時間が長いついていう。だから、この仕事っていうのは、やっぱり夜勤のときが大変なんじゃないかと思うんですよ。穏やかに過ごしていただいて、転倒していただかないように気を配らなきゃいけないっていうのと、夜勤のときの不穏を、どう対処していくかっていう、</p>

<p>バリエーション (夜間の不穏の大変さ)</p>	<p>心の、自分自身の悩みってありますね。(夜勤は自分1人だから「何かあったとき」への不安がある) そうです。そうですね。だから、今こちら(不穏の入居者)をみてて、(他の入居者が)「転倒しちゃったらどうしよう」とかね。</p> <p>・うん。だから、できるだけ、もうアンテナをいっぱい張ってて、してはいますけれども。(それが更に疲労感を増す) ええ。で、例えば転倒した場合には、ホーム長がすぐ来てくださるんで、それは一応、問題はないと思うんですけど、自分自身が転倒さしてしまったというのがありますから。だから、そういう心、気配りをしてるのはつらいですけどね。うん、(責められるわけじゃ)なくても、私が夜勤のときに、「あら、転んでしまったわ」っていうのは、つらいですよ。でも皆さん、そうだと思うんですけどもねえ</p> <p>・だから夜勤のときは一睡もしない。でもいらっ、あの一、休まれる方もたまにはいらっしゃるけれど、私は絶対寝ない。その5分、10分、たとえ寝たときに、誰かが転倒したら困るなとか思いますので、寝ないようにしてるんですけどね。一応、仮眠時間はあるんですけど、でも、寝てはもらえないですねえ。だから余計、寝てる時も、しょっちゅう、5分とたたないように見に行ったりとかしますけどね。どうしようもないです、そうなったときは、もう付き合う他ないですね</p> <p>・もう、「少しは寝てくださる」というふうに思いますよね。「体のためには、ちょっと寝ていただかない」と思うんで、「ああ、よかったわ。落ち着いてくれて」と思いますよね。</p> <p>・(夜勤の時が大変) そうですね。他は、日中は、スタッフがいますのでね。夜になると、なんか</p> <p>・いや、そこまではいかない場合がありますね。もう、「1人の方が不穏になったら、もうダメなんだ」というふうに。で、中には、私、うん、「1人だけみてんじじゃない。私だって、俺だって、お金を払ってる」という方も中には、たまにいらっしゃいます。うん。で、「ごめんなさいね」と。で、次に私が夜勤のときには、その方を積極的に……。うん、見守るようにしてますけど。</p> <p>・だから、<u>自分はいくら言われてもかまわないんですけど、他の方に不穏を与えてしまうと、「ああ、大変だな」というか。</u>他(ほか)、他(ほか)、この人を見てなきゃいけないので、こちらのほうとか、こちらのほうに、心が行かないんですよ。そのときの、大変っていうか。</p> <p>・うん。<u>1人だから、全員は見れないという。</u>(「夜勤で大変なのはこうです」の話と) ええ、結びつきますよね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：夜間の不穏の大変さ</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 8 -

<p>概念名</p>	<p>夜間の不穏は寂しさから</p>
<p>定義</p>	<p>夜間の不穏は寂しさから起こるので時間をとってじっくり話を聞ければ落ち着ける</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・(利用者は) 聞いてもらいたいから、そばにいてほしいから(聞いているが)。「あんたも大変だね」というまで、持ってくまでが時間かかりますねえ。(安心して、「これだけ十分話したからいいや」と思っていた) までが、時間かかりますねえ。</p> <p>皆さん、一般的には寂しいのが先ですね。そうですねえ。だから寂しさを、話し相手してあげ、ずっとしてあげたいんですけど、なんせ夜間は1人つきり(笑)。けっこう時間は。皆さん、そうだと思うんですけど、スタッフはね。時間かかってます。(時間をかけてお話を聞いてあげれば) 落ち着くという部分もありますね。</p> <p>・あの一、不穏になる方は、あの一、こういう環境で育って、あの一、こういうお仕事を、それで今に至るって感じですけど。(経歴は) ときどき、ご自分でおっしゃるんで(承知している)「その頃にお会いしたかったわね」とか、お話とか、そういうふうに持っていくんですけど。皆さん、あの一、自分で一番楽しかった、小さい頃のことを話されますので。(大人のときじゃ) なくて。中がなくて。その方は、(子どもの頃が一番楽しかった) そうだと思いますねえ。だから、そういうときに、「あっ、行ったことはないけど、いいところだったんでしょ」と感じですね、持っていくま</p>

バリエーション (夜間の不穏は寂しさを)	すけど。(そうすると満足して) うん、うん、だんだん、そういうふうには、「一緒に行こうね」とか、言ってくれますのでそうになったら、「ああ、もう直ってきてる」というサインですよ (笑)。そこまでが大変。 ・「疲れた」とは思わないんですけど。「あっ、よかった」って。もう、「少しは寝てください」っていうふうに思いますよね。
理論的メモ	認知症介護を語る：夜間の不穏・収束に時間がかかる

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 9 -

概念名	認知症による夜間の不安感に対処するため自分を認識してもらう工夫
定義	認知症による夜間の不安感に対処するため、自分を安心できる相手と認識して貰う工夫
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・それで、夜勤は、同じ洋服を着るんです。夜勤のときは必ず、で、あの一、顔わからないけど、声も、ちょっとわからないけど、洋服、ちょうど目線がここに来るので、「この柄は好きよ」とかって、認識して下さる方もいらっしゃるんですよ。だから極力同じものを着ているという。ここ、あの一、私服なので。だから、私、個人的に。個人的には、そういうふうにはしています。 ・全然わからなくとも、それを見てわかるという人と、声だけがわかるという人とね、顔わかるけど、あとわからないっていう方いらっしゃるのよ。(夜勤のときは) 自分が、うん、あの一、同じ絵のついた私服を着てますけど。一応そういうふうには、自分なりに努力はしてるつもりです。 ・お1人だけ、認識がちょっとできない。そうすると、あっ、いつもウサギの絵のついたのを着てますので、「あっ、あなたでよかった」。そこでもやはり「あなたでよかったわ」「会えてよかったわ」って言って下さるんで、「ああ、やっぱり同じものがいいのかな」って。 ・(なじみの人がいるということが入所者に理解してもらえれば) 安心していただける。だから常に、あの一、「あっ、この人は、ここで働いてる人だ」って、常に認識のある方と、まあ、そのときわかって、次に会ったときにわからないって方も中にはいらっしゃいますので、そのときには、その柄を見ていただく感じですね。
理論的メモ	認知症介護を語る：不穏に対処する

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 10 -

概念名	夜勤の大きな負担：不穏の収束に時間がかかる場合
定義	時間をかけても落ち着いてもらえない人もいて夜勤の負担が大きくなる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・落ち着かない場合も、中にはありますけど。だからもう、「ご飯を食べさせてくれない」とか、「物を取られた」とか。あの一、「こんなところに、なんで入れられてるか」とか。それ、同じことを繰り返す言いますよね。それで、あの一、他の方の介護があるんで、ちょっと席外すとき、「必ず来るね」って言って。で、もう待つんですよ。で、忘れちゃわないんです。で、待ってて、「お待たせ」って来ても……。で、また同じことを繰り返す。だから一晩中、寝ないことも……。最近は多くなってますよね。やっぱりそう (特定の利用者) ですね。 ・だから、一番大変っていうのは、そういう、皆さん (職員)、そういうところだと思うんですよ。仕事自体は特養とか老健とは違って、そんなに大変な仕事はないですよ。 ・だから、(入居者の) 心のケアをいかにしてくか、だと思えますけどね。 ・(仕事は) きついです (笑)。でも精神的に、もう折れます。「アタシは、もうこの仕事は、もう続かないんじゃないか」とかね。「アタシは、もうダメだわ」っていうふうには。 ・その、長く不穏になった場合とかは、「アタシは、もうダメだわ」っていうふうには思いますけど。 ・で、友達とかに、「アタシ、心が折れちゃった」って、そんなことを言わないで…。体力的に、あの一、ダメになるまで頑張ろうって、よく言われますけど。 ・「アタシ、向いてないんじゃないか」とかね、一瞬、思ったりしますね。

<p>バリエーション (夜勤の負荷)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分が一生懸命やってる (けれどもうまくいかない) からってという意味じゃなくって、いっ、あの一、不穩を取り除いてあげなかった自分自身で、心が折れちゃうんです。できなかったって言うことが。 ・穏やかに過ごしていただいて、転倒していただかないように気を配らなきゃいけないっていうのと、夜勤のときの不穩を、どう対処していくかっていう、心の、自分自身の悩んでありますね。 ・(うまくいかない時も) ウフフッ、あります。あります。あ、あの一、自分はいつも同じ、マイペースできてても、あの一、ご入居の方が、そのときの、ねっ、気持ちとか、あるんで。そうすると、認識不可能になる場合がありますよね。「もう嫌っ！」っていう感じですよ。ここが嫌とか、人が嫌とか。だからもう、「私は、みんな忘れちゃったから嫌っ！」とか。だから「私だよ」というところまで持っていくまでが、けっこう時間かかります。 ・お互いに「あなたはあなた、私は私で、いつもここにいるですよ」って。「あっ、そうだね」って認識していただくまで、時間はかかりますけどね。 ・何がなんだか分からない状態になってしまうんで。だから、そうじゃなくって、「あなたはここにいて、で、私もここにいて。私はお世話するけれども。だから、心配なくここにいてくださいね」って言って、「あっ、そうか、あんたか」って言っていただくまでは時間かかります。 ・「息子が2人いるから」って、家族のことをチラッと言ったりとかね、してますけど。でも……。かなり、(利用者が納得するには) かなり時間かかります、うん。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：夜間の不穩の大変さ</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 11 -

<p>概念名</p>	<p>余裕がないと心が折れる</p>
<p>定義</p>	<p>ところに余裕がない時、精神的な疲れがとれないときは心が折れる</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・同じ不穩になっていても、あの一、ダメなときもありますよね。そのときには、折れないときもあるんです。それは、あの一、一生懸命やってても、その、思い込みが違うんだと思うんですよ。あ、自分自身の。 ・あの一、一生懸命ケアを行っても、その、折れるときと折れないときっていうのは、自分があまりにも一生懸命しすぎてるとっていうと、自分がここまで、人間ですのでね、ここまでやったけどダメだったってときに折れますね。反対に、やったけれども、でも、まだ心の余裕があるときは……。うん、大丈夫。だから「ちょっと待っててね」って言って、自分の気持ちを整えて戻ってきたりできるんですけど。(余裕がもてるかどうかは) やっぱり心の問題もある。自分……自分の。 ・自分の、そのときの。それで、1人だけが不穩じゃなくって、あっちもこっちもって重なるときがあるんですね。すると、駆けずり回るっていうのと、あの一、転倒し、転倒されると困るんで。 ・転倒される可能性の方って、3人。で、他の方もあり得るんで。そういう(不穩が重なった)ときには、もう(余裕はなくなる)。うん。だからお1人だけ、お世話してみるときは、折れ、あ、意外と折れない。(心の余裕) と思いますけどね、自分では。皆さんは違うかもしれないですけど、一生懸命やっちゃって、折れちゃったら、その余裕が、心の余裕がなくなっちゃうので、そのときに、「あっ、ポキンって折れたかな」って、自分で思うんですよ。 ・今までは、心が折れるってことは、ずっとなかったんですけど、ここ最近、折れちゃったんですね(笑)。うーん、やっぱり心、自分自身も年齢が高くなってきてるんで、「ああ、折れちゃったかな、心が」って(笑)。疲れが、で、……。勤務がハードじゃ、ハードではないんですけども。やっ、あの一、お休みいただいても、疲れが取れるときと、取れないときがあって、取れないまま仕事に来ちゃうっていうと、全部疲れがそこでたまっちゃってるんで、たぶん心の中で。 ・体力は、皆さん以上にあるとは思いますが、だから自分の心が疲れてるときに折れるんだと

バリエーション (余裕がないと心が折れる)	<p>思ってますけど。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家庭は、だいたい私のマイペースなので、家庭は全然問題はないんですけど、一晩中、不穏になって、ずっとケアをして、帰って寝ても、疲れが、そういうときは取れないんですね。 ・(眠っているけど、疲れは取れてない?) ええ、そうですね。それで、夜勤明けして、次が休みで、あの一、次、えーと、夜勤明け休みで、次が日勤とか遅番とか。で、また夜勤が入っちゃうときがあるんで、で、例えば夜勤明け休みで、1日、まあ日勤の仕事が入って、またすぐ夜勤が入るときは、あの、心が、疲れが取れてる場合はいいんですけど、その、心が疲れたまま、夜勤入ってしまうときがあるんで。そういうときが、折れたのは、こないだ初めてですけど。 ・うん。だから、やっぱり自分では、ためないように。その、こっ、心が折れたときは、やっぱり心が病んでたときですよ。疲れと、一生懸命にやっていると。うん、そうですね。 ・ああ、やっぱり一番、「あっ、嫌だな」っていうのは、やっぱり不穏時に、なかなか直ってくださらないときには、「ああ、嫌だな」って、多少思いますよね。そういうときだけです。 ・だから大変なところはやってきたつもり(何でもできると思う)なんですけど。だから、ここ、ここは楽って言ったら変なんですけど。ただ、不穏になったときの、あの……、ねえ、あの一、穏やかになっていただくまでの時間が、ちょっとかかっているという。たぶん皆さん(他の職員)も、不穏になったときに、すぐ直っていただかないので、大変だとは思うんですね。私自身も大変で。
理論的メモ	認知症介護を語る：夜間の不穏からの回復は精神的な状態とかかわる

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 12 -

概念名	暴言は対決しないでやり過ごす
定義	暴言がぶつけられる時は穏やかに対処するか、席をはずして落ち着いてもらう
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(暴言は) 精神的にきついですよね。(この施設でも) ちょっと、いや、暴言、ありますよ。あります、あります。ええ。あんたじゃ、「あんたは嫌いだ」とか、「出てけ」と言われますけど、ごめんなさい。私しかいない(笑)。うん、だから、申し訳ないんだけど、明日、館長さん、館長さんっていう言い方なんです。館長さんにね、ゆっくりお話ししてあげて。それを何度か、こう、穏やかに、穏やかに。そうすると、「この人に言ってもダメだな」って思って、折れてくれる場合があるんですね。「そうだね。あんたに言ってもしょうがないね」って。そこまで、けっこう時間かかりますよね。 ・(ぶつけられ続けるときつい) そう、そう。だから、あっ、私がここにいると、余計話を、こう、ぶつけるんで、言葉を。「あっ、誰かが起きてきているから、ちょっと見てきます」って、「すぐ戻ります」って、ちょっと席を外すように。そうすると、ちょっとあいただけでも、あの、少し穏やかになってくるというところがありますので、見計らって出ていくという。今、ここ、今の状態では転ばないとか、そういうのを見て。そう。それで、ちょっと席外して。「ごめんなさい。今行って、トイレにね、あの一、ご案内してきたのよ」っていう感じで戻ったりはしますけど。 ・(利用者がこうなるというのを読みながら) そうですね、ええ。「これ以上いたら、もっと大変だな」っていうときがありますので。
理論的メモ	認知症介護を語る：暴言の対処

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 13 -

概念名	好きな仕事だから折れた心は回復する
定義	この仕事が嫌いじゃないから折れた心は回復する
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・それで、折れて、ちょっと悩んだりもしますけど。でも、それが終わってしまうと、また「頑張ろう」っていうふうに思いますけどね(笑)。

<p>バリエーション (好きな仕事だから折れた心は回復する)</p>	<p>・(「全然ダメだった」と思うと) それで、折れますよね。だけど、あの一、朝、早 (はや)、早番さんが来て、「今日はどうでしたか？」って、こう、明るく聞かれると、「うん、ちょっと折れちゃったけど、頑張れる」という気持ちにはなりますね。この仕事が嫌いじゃないから。だから、「ああ、じゃあ、頑張ろう」と。皆さん、あの一、若い方2人、早番さんなんですけれど、そういうふうに、「どうでしたか？」とかがって聞いてくれるんで、ああ、大丈夫、「うん、ちょっと大変だったけど、うん」と。「でも立ち直れる」という (笑)。</p> <p>・(自分以外は若い) だから体力的にも、まあ、だんだんね、自分自身が大変になってくるんで。それで心も病んじゃうといけないなとは思っているんですけどね。今は。例えば折れたとしても、その一、毎回折れるんじゃないかって。ちょうど、「ああ、なんかダメだったな」というときに (笑)。うん、思いますけどね。そう、「もうダメかもしれない」と思いましたけど。でも、帰る頃までには、自分は立ち直っていましたけどね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：回復</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 14 -

<p>概念名</p>	<p>グループホームはゆったりとした生活</p>
<p>定義</p>	<p>生活はゆったりと時間が流れるグループホームを肯定する</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・午前中に散歩に……行くようになってますね。バイタルチェックを行ってそれでお連れしていかどうか一応確認して、行かれる方は散歩に行かれるっていう。午前中はだいたいお散歩していただいて、えーと、昼食を取ったあとあの一、1時半から入浴という形になってますので。で、全員が入るわけじゃないですよ。えーと、だいたい半分以上、6~7人は入りますので。そのかわり自立で入る方って少ないですから。で、みんな、介助がありますよね。だから6~7人、平均6~7人。</p> <p>・あの一、おうちの中で生活してるような状態に持っていきたいっていう、ホーム長の考えがありますので。それで、このパターンが、あの一、お茶を飲んだりね、お散歩したり。で、テレビ見て笑ったりとかね、そんな。それからあと、お風呂入って。で、ゆっくり、あの一、あの一、夕食の準備の手伝いとか、そういうのをさせていただいたりしてます。(自宅に居るようなペースで) そうですね。そんな感じで、機械的に動くんじゃないかって、皆さんに合わせて動く場合もありますけどね。(ゆったりと過ごしている) と思うんですけどね。思いますけど、うん。</p> <p>・大きいところ (施設) は、私は経験がないんで。ですけど、うん、わりと落ち着いていると思いますけど。前のところ (グループホーム) も落ち着いてましたけど、また、あの一、ちょっと、また全然違う感じはありますけどね。私がやっ、うん、ここの前は3ユニットありましたので。で、デイ、あの一、デイサービスがあったりとかして。で、建物も、その一、グループホームの建物ですので、まあ全部、施設関係は、もう設備が整っているところでした。で、やはりね、ゆったりしてらっしゃって。デイサービスに音楽とかがありますので、そこに、皆さん、グループホームの人が行って、歌を歌ったりとか、そういう感じで。</p> <p>・ここはいち、ワンユニットなので。ええ。スタッフとのかかわり合いしかないんですけど、そんなにキュウキュウした生活はしてないですね。</p> <p>・(前勤務したグループホームも) そうですね。食事済んだら、もうお部屋でテレビを、ご自分で見てらっしゃるとか、ダイニングで、あの一、みんなとお話ししたりとか、そう、それぞれですね。</p> <p>・(不穏になる方がいらっしゃらなければ)「今日も1日、楽しく過ごしていただけたな」と思いますけどねえ。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：グループホーム</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 15 -

概念名	ここが入居者の家族
定義	源家族というより入居で得られたここでの関わりが重要
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・えーと、いらっしゃる方とは、ご挨拶程度で、「今日はどうですか？」って言うと、「あっ、お元気ですよ」っていうような感じですね。で、あと、ホーム長が対処なさるんで。日常の、ちょっとした行動とか、そういうことは、あの一、お伝えすることがありますけれど。でも、ほとんど……。 ・で、いらっしゃる方も決まって……。 ・(ご家族というよりむしろこの生活の中で完結している?) うん、そうですね。
理論的メモ	入居者家族：ここが家族

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 16 -

概念名	自分が受け入れて貰える喜び
定義	寝たきりで反応が少ない人からの反応やお礼をいわれるなど自分が受け入れて貰えた実感するとうれしい
バリエーション	<p>・あの一、私のことを認識してくださって。あの一、全介助の方ですけど、あの一、認識してくださって、ハグするんです。ハグしてくださって。で、あの一、難しい顔していても、「私よ」とか言うと、笑顔をしてくださる。まあ言葉ができないんで、そういう表情で、私を迎えてくれたりすると、すごい感動しますね。認識はして、あの一、「この人は、この人」っていうんじゃないかって、たぶん声か何かで認識するかどうか、わからないですけど。で、ハグしてはくださいますね。(「ああ、この人が来た!」) っていう感じだと思います。(他の職員は) うん。あの一、でも「唾まれた」とか言ってる(笑)。だから、そういうときは、あっ、感動しますよね。「あっ、今日も私のこと、ハグしてくれたな」っていう。「ううう〜」っと、こう、言いながらね、こう、キュルッとしてくれたり。うれしいですね。(わかってくれるっていうのが) うれしい、「好き」っていうほうで、わかってくれるっていうのがさらに) うれしいですよええ。(「あっ、この人、アタシの好きな人だった」) そう。そんな感じだと思うんですけどね。うれしいですよええ。</p> <p>・(そのような関係になるには) 接し方、あの一、何(なっ)、全介助の方には、できるだけスキンシップをするっていう、私、なんですけど。だから、まず接触するんですよ、手を持って。ここへ来たときに、「私Bと申します。よろしく」っていう感じで、手をなでて、目を見て。そこから入っていきましましたので。そうすると、「あっ、この人は、あっ、手を握ってくれたな」っていうのが残るんだと思うんですよ。知らないけど、なんか接してくれたっていう。前のところも、そうですね。まず接触。どこかを触って、「よろしくね」というところから入って。そーっといっって、少しずつですね。「今日もお茶飲めて、よかったですね」とか、そういう簡単な言葉でも、声かけて。だからスキンシップから声かけていうところから入っていってますけど。(単純に始めて) そうですね。ええ、ええ。「今日もよろしくね」って、だんだん慣れてきたら。そういうふうには心がけて。だから「私だ」っていうことが、わかってくださったときは、感動しました。</p> <p>・(こういうことは少ないが)「あっ、あの一、この人、来たんだ」っていう。で、帰るときも、「明日来るから、待っててね」って言うと、「うん」って言うときもありますので、「あっ、少しはわかる」。たまたまなのか、わかってる……。でも、うれしい。(記憶の底に残ってる) そうですね、うん。で、見つめ合いながらね、「待っててね」っていうふうな、感じはしますけどね。</p> <p>・ああ、あの一、うーん、トイレ誘導する、トイレ頻回の方が、「あなたに会えてよかったわ」って。うん。だから、同じものを着てるわけですよええ。うん。だから、「あなたに会えてよかったわ」って。「あなたでよかった」、まあ、そう言ってくださると、「あっ、うれしいな」って。ええ、ええ。「あなたは嫌」って言われるよりは、「ああ、よかったなあ」って思いますよねえ。</p> <p>・で、あとは、あの一、不穏になったときに、他の、他のご入居の方が、「あなたが悪いんじゃない</p>

バリエーション (自分が受け入れ てもらえる喜び)	よ」って。うん。「あなたの、みんな、味方だからね」って言ってくださると、ホロッとくるような ときがありますよねえ。「ああ、頑張らなきゃ」っていう。(そういう)方もいらっしゃるんです。 ・あっ、あの一、不穏になってる方が1人いて、私が、だから見守って。で、ちょっと出たりす ると、「大変だね」とかって、「あんたが悪いんじゃないよ」とかって言ってくださると、「ありがと うね」ってなりますけど。
理論的メモ	認知症介護を語る：喜び

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 17 -

概念名	体験から学んだ方法
定義	体験から学んだこと「言葉だけでない介護が大事」「私はできる!」「離れる」
バリエーション	<p>・そうですね。やっぱり、あの、なんにもできない方は、接触してあげたほうが、いいと思うん ですけどね。と思うんですけど。言葉だけじゃなく。</p> <p>・(嫌だと思ふことは不穏が直らない) そういうときだけですね。あとは、自分はこの仕事が好きで 入ってるんで、「何があっても私はできるわ」って。うん。大変なときから出発してるんで、「私は できる」って。新しくできた、あの一、グループホームに、初めて仕事で行って。で、ホーム、そ このホーム長は、すごく厳しい方で、ゼロからの私たちなんかの出発で、教えてはくださらないけ ど、「見て覚えなさい」っていう感じの方だったんで。(初めて介護の仕事をするようになって) そ れで、初めてで、ホーム長が、ああ、厳しい方だったんで。だから、それで。うん、ご入居の方も、 グループホームなんだけれども、いろんな方がいらっしゃったんですね。だから、もう1つ1つ勉 強してって。一番大変なところを先にやってきたんで、うん、「なんでもできる」って。(入居者が、 不穏あり) 暴力的なところもあるっていうのは、ありますのでね。暴力が続く方は、グループホ ームにおれませんので、ご家族とお話ししていただいて、どこかへっていうふうですね。</p> <p>・あの一、夜に、あの一、お部屋で排(はい)、排尿、排便をなさる方。それで、それを片付けると きに……うん、ご自分のお部屋の中で。で、片付けてたら、「なんでそうなった」「何をしたんだ」 って。「誰がそんなことをしたんだ」って言って、すごい暴言を吐く方で、慣れるまで大変でしたね。</p> <p>・で、脱出(だし)、うん、脱出しようと、出ていこうとする方なので、やっぱりそこも見 ておかないといけないうのがありましたね。(動いて危ないことはなかったが) グループホームにな ったんですけど、あったんですけど、その、民家を改造して。だから、あの、2階建てなんです。で、 階段があるんですよ。だから、落ちたらいけないっていうか、そういう大変なところがありまし たねえ。で、階段があるんで、夜勤とかのときは、真ん中の踊り場に行ってみ守ってるとか、そ ういうのがありましたのでね。だから、それに比べたら、ここは全然違いますのでね。</p> <p>・(わかってても「なんで!?!」って。) ええ(笑)、下向きながらね……。「あなた様です」とか(笑)、 心の中で、なんか言うんだけどね。</p> <p>・もう、うん、慣れ、慣れてるっていうんでしょうかね。だから、ねえ、あの一、一番先があまり にも大変だったので。こんなじゃなかったですからね。だから、そういう経験があるんで、やっ てきてるといふ。同じ大変でも、その大変さが違ってましたので。じゃなくって、ご入居の方た ちの、その一、いろんな人がいらっしゃいますよね。あの一、歩けないけど、あの一、歩けなくて黙 って、食事は、あの、自分で食事はできるので、介護度4なんですけど、あと5の方もいらっし やる。で、凶暴な方もいらっしやる。だから、そういうところをやってきてるので、今は、同じ大 変さでも違いますよね。その方は、あの一、話ができなかった。いや、あの、耳は聞こえるんで、こ ちらで話すことは、よく笑って聞いてましたけど。ええ。それで介護度5の方も、あの一、食介、 食事介助がありましたけども、耳はよかったです。うん、お話をしたり、歌を歌ったりとか。そ ういう、そういうところでは、コミュニケーションはずっと取れてましたしね。男性が怖いですよ ね。暴力とか、やはり全然話を聞いてくださらなくなるわけでしょう、その、不穏になったときは。そ</p>

<p>パリエーション (体験から学んだ 方法)</p>	<p>のときには、「困ったな」とか思いますよね。だから体力的にどうかじゃなくて、あの一、オムツ交換はもちろん、入浴介助、そういうのは別に問題はないんですよ。だから、そういう、暴力。暴力が一番大変でしょうか。言葉で。暴言ですか。そういうことが大変でした。1対1じゃないんで。だから周りには、他の入居者の方がいらっしゃるから。1対1で何を言われようがいいんですけど、他の方たちがいるんで、それが一番大変ですよ。聞いて不穏になる。</p> <p>・えーと、今まで、2カ所は、そういう、あんまりそういうのがない……、なかったんで、ここへ来てから洗礼を受けましてね、朝まで付き合ったという(笑)。それで、やっ、「お話を聞いてあげなきゃいけない」というのが前提にあったんで。ええ。だから、ずっと「そうね、そうね」と言っていたんですけど、いや、これじゃ寝ない。で、余計お話をするという。じゃあ、ちょっと席を外しながらやっていこうって、そこで学んだんです。で、いると、大きい声で話すと(気がついた)。いないと別に……。しゃべってないっていう感じなので。ええ。だから、そういうふうに、少しずつ、少しずつ。(きっかけは)えーとですね、声が、声高なんで、他の方に迷惑かけるわけでしょう。ちょっと席を外したときに、黙っていたんです。(何かで席を外したときにたまたま)あっ、そうです、そうです。ええ。「あっ、でもなんにも言っていないわ」と。で、ずっといると、ずっとしゃべるんだなっていうね、そういうところから、「あっ、ときどき席を外したほうが、ご本人も落ち着いてくるし」という。そう。そういうのを学びましたけど。そうです。で、すぐ戻らないで、入り口、あっ、いつも開けときますので、そっと覗いとくと、自分でゴロンと横になって、布団かけて寝る場合もあるんで。だから、やっぱり一緒じゃないほうがいいという。</p> <p>・(腹が立つと)あっ、思うとき、ありますよ。うん、あります。でも、あの……、その場で言えませんよね(笑)。ねっ、言えませんので、あの一、お部屋、「じゃあ、失礼します」と帰ってから、一言言いますよ。うん(笑)。(聞こえないように)一言言います。「バカヤロー」とか(笑)。「バカヤロー」と。 「ああ、バカヤロー」と感じですよ(笑)。(それで収められる)そうですよね。だから、あの一、自分が好きでやってる仕事だし、皆さん、スタッフも同じ思いをしてやってるのに、自分だけができてなくて、自分だけが腹を立ててるんじゃないんだっていう。うん。みんな一緒。みんなできてる時、私も同じことができているという。そんな感じですよ(笑)。(一人だけが嫌な思いしているわけじゃ)なくて、みんな一緒って。</p> <p>・うん、うん、そうです、そうです。だからって、それが尾を引くわけじゃないんで。「なんか言葉にしないと、ダメかな」と自分で思ってるんで、一言言うようにしてるんですよ。こもっちゃうといけませんんで、一言言うようにして、うん。うん、「じゃあ、失礼します」。で、言っちゃうんですよ。やっぱり……。うん。やっぱり自分で「ストレスはためないように」というのは思ってますんで。(いいそうだなと思うときは)「あっ、ごめんなさい。失礼いたします」と、先に、もう出ちゃいますもの。うん、なったときに。「ごめんなさい。失礼いたします」と。「いたら、言っちゃうかな」という(笑)。「そんなこと言っちゃいけないでしょ」とかって、言いそうになりますよね。だから「言いそうになるな」といったときには、「お邪魔しました」と言って、戻ってきてます。</p> <p>・あっ、「言ったげた」という、そういう感じもありますよ、ええ。そういうとき、あります。「言ったげちゃった」という(笑)。そうですね。そうすると向こうで、ご入居の方が、「あっ、さっきはごめんなさい」と言ってくれるときもありますのでね。うん。なんか「言っちゃったのかな」と思うときがあるみたいです。そう、そんな感じがありますので。</p> <p>・だから、がんじがらめに仕事をさせ、仕事をしてるっていうんじゃないんで、そういうところ、ちょっと息が抜けるところもあり、ありますので。「いいのよ。全然気にしてません」と言っちゃいますよ(笑)。ええ、ええ、(その状況を楽しめる)そうですね。「じゃあ、またね」と言って(笑)。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：実践からの学び</p>

概念名	グループホームでの限界を感じる
定義	夜間の不穏がエスカレートするとグループホームでは無理なのではと思う
バリエーション	<p>・(あなたが悪いんじゃないといってくれる方は) うん、なんか、「夕べも大変だったよ」って教えてくれますよね。うん。「泊まりの人が大変だったよ」って。だから1人そうなると、大変なんだなあって思いますねえ。</p> <p>・「うるさい！」って言われますからね。うん、うん。だから、いかに夜は寝ていただけるかですよねえ。(「うるさい」といわれた方も) そう、なんかキツとくるみたいで(笑)。うん。「また、いつもの通りだ」っていうふうに思うみたいで。ねえ、なんか、これはもう、まあしょうがないですもんね、皆さん。これが一部ありますから。だから、そういったときに、このグループホームでの、あの……、皆さん、1人だけじゃなくって、他に8人いらっしやるわけですよ。その人たちのケアを考えていかなきゃならないんで、「グループホームって、どんなものなのか」って、「どこまでグループホームと言うのか」って、ときどき考えることがあるんですよ。穏やかに生活していただいて、まあ、家庭で過ごしてるような状態で、持ってってる、(持ってって) あげて、楽しく過ごしていただくのは、とりあえずグループホームで。で、手伝っていただける方は、ねっ、手伝っていただける状態になってますので、そのときに、うん、「どこまでなのかな」って思いますけどね。うん、だから、不穏がずっと続いてる方がいて、それで、他の方にも迷惑をかけていて。で、夜だけそうだっていうんじゃないくて、日中もときどきありで。それで、他の人たちのコミュニケーションが悪くなって。ご入居の方たち。だから、どこまでグループホームの、での……、(グループホーム) で生活していただける……。うん。(グループホームで生活していただける) のが、どこまでの……。形。形というか、方なのかなっていうか。うん。ターミナルまでは一緒っていうのがありますけど。うーん。だから、そこが難しいですよ。ね。(グループホーム以外のどこへ?) だから、すごい難しいと思うんですよ。特養も難しいし、老健も難しいしっていうのがありますから。</p> <p>・(グループホームでどのくらいまでの方をということ?) そうですね。だから、最初は、そういう感じじゃなくて入って、1とか2で、介護度が。入ってきて、自然にそうなってくんだから、ターミナルまでっていう考えがあったとしても、度合いがあるかなって。もうグループホームでの限界があるんじゃないかなって思うんですけど、「いや、限界はなくて、ターミナルまで皆さんを見守ってというのがそうだよ」って言われると、「そうなのかな」とか。</p> <p>・一応、グループホームはターミナルまでっていうふうには。ええ、ええ。以前は、ちょっと違ってたみたいなんですけど、一応、今はターミナルまで……。っていうふうになってるみたいなんですけど。だから、ここでみとる。ええ、みとりまで。だからまあ仕方、病院、あの、具合が悪くて入院しちゃって、ずーっと、もうあちらでっていうのじゃなくって、ここでみとられるという。ええ、ええ。だから、病院で亡くなっちゃった場合はあれですけど。うん。だから、「どこまでなのかな」っていう。(不穏が増えていくということは認知症が進んでいる?) そうですね。あの、アルツハイマー型認知症っていうのは、暴言がある。暴力、暴言があるというふうに言われて……。まあ一般的なもので、ザッと言われて、そんな感じで。物忘れもあるけども、そういう暴言、暴力も出てくる。(進んだので症状が出やすくなり、収まりにくくなっている) そうですよ、ええ。</p> <p>・そうですね。で、その方お1人じゃないので。「じゃあ、他の人の迷惑はどうなるんだろう」っていうふうに考えると、だから限界があるんじゃないかなと、私は思うんですけど。でも、お1人様のことだけ考えると、やはり私たちがターミナルまで見守っていかなきゃいけないとは思ってるんですけど。やっぱり迷惑かけていくと、やっぱり考えていかなきゃいけないんじゃないかなって。</p> <p>・(夜が多い) そうですね。お昼もときどきありますけど、夜、皆さん、寝るという時間帯に、そういうことが起きるんで。スタッフは、いくら迷惑かけられてもいいんですよ。仕事ですから。でも皆さんが不穏になったりするの、一番いけないかなって思うんですけど。そう。私たちは、い</p>

<p>バリエーション (グループホーム での限界を感じる)</p>	<p>くらあれでも、仕事ですから、大丈夫だとは思いますが、皆さん、他の方がね。(おきてこられたり) そうです、そうです。そう。(昨日も荘だったよ)とおっしゃると、血圧も高くなるし。(他の方もお休みに出来ないのは身体に悪い) そうですね、ええ。だから、あの一、そこが一番、私がわからないところですよね。どこまでお世話して。だから薬は、飲んじゃ、飲ませたくないんですよ。眠剤はね。いや、方針だと思います。(導入剤も) うん、ダメだと思いますけど。飲んで、実際に飲んでる方はいらっしゃいますけど。ええ、寝る前とか。ええ、ええ。で、あの一、不穩の方に関しては、一応「ノー」なんですよね。内科の先生は、ここに往診にいらっしゃいますけど、一応、うーんと、血流をよくすると、血圧の薬を飲んでますけど、その他は飲んでない。(認知症の状態についての診断) そういうのはないみたい。</p> <p>・本当は、うん、そう、私なんかは(導入剤で休まれた方が不穩になっておきているよりご本人にとって身体によいと) 思いますけど。でも、ここの方針がっていうか。うん、ちょっとよきは……、あの一、眠剤はダメという。ええ。あの一、月1にミーティングがありますので、「不穩になったときは、どうするんだ」というような感じで。で、じゃあ、眠(みんな)、眠(みんな)、眠剤飲んでいただいたほうが、ちょっとでも寝ていただけるからっていう話をしたら、「それはダメです」と。で、薬に敏感なので。ご本人が。ええ、(服薬はある) そうです、血圧のお薬とかは。うん、そう、なんか。こないだ、心筋梗塞じゃないけど、肋間神経痛っていうのがあって、薬、「これは何だ?」って。やっぱり飲まない。なんか、薬を飲まされて、ここに連れてこられたっていうのがあるらしいんですよ。だから薬に関してはね、拒否反応があるんです。うん。だから、そういうことも考えて、眠剤はダメっていうことかもしれないんですけどね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：限界を感じる</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 19 -

<p>概念名</p>	<p>職員間の情報共有を大切に</p>
<p>定義</p>	<p>介護が大変だったときの様子は話し合いやケアノートで共有する</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・えーと、「食べてない」と言うとか。で、夕食(ゆうしょ)、夕ご飯食べても、「食べてない」とおっしゃるんで。あの一、夕ご飯残すって場合がありますよね。それを、あの一、「食べてない」と言うときに、あらためてあげるんじゃなく、それを差し上げましょうっていうことを。で、最近は一、あの一、あまりにも不穩になるんで、「食べてない」ということは、あまり言わなくなってるんですけども。言ったとしても、すぐ忘れてしまうんで、食べていただくまではいってないんですよ。だから、そういうときは、できるだけご飯を、あの一、おむすびにしてとか、お茶碗に入れて、差し上げましょうっていうこととか、そういう話し合いはしましたけど。</p> <p>・そうですね。あの一、一応、ケアノート、こういうのにも書いてます。スタッフは全部見ますので。で、「大変だったね」という。うーん。</p> <p>・そうですねえ。だからそれは、あの一、積み重ねで、皆さんもそうになってくる。あの一、スタッフがね。だから、そこまでが大変だと思うんですけど。だから「年齢のわりには、よくやれるね」と。あの一、友達がよく言うんですけど。一番高いから、年齢が</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：組織：情報共有</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 20 -

概念名	介護職に就くまでの経緯
定義	自分は母を見て上げられなかったので介護職につき他のスタッフも経験はいろいろある
バリエーション	<p>・ちょっと仕事、なぜこういう仕事っていうと、母を亡くしてしまって。「みてあげられなかった」というのがあって。じゃあ、今、こういう仕事があって、皆さん、やっていますよって、友達から聞いて。まず、あの一、前の仕事をしながら資格を取って。そう。で、「60 過ぎたら、このお仕事は難しいよ」って言われて。で、59 歳まで。で、59 歳からこの仕事を。あつ、あの一、その一、学校って言っても、そういう専門学校じゃなくって、あの一、要するに、あの、普通の、何て言うんですか……。ニチイとか……。そういうところのお教室に行きましたけど。ええ、ええ。そこで資格を取って。学校は大変。何年間もそこに行かなきゃいけないですよ。ええ。そうすると仕事も、そこで終わらなきゃいけない。だから私自身は、そんな考えでね、きてますけど。</p> <p>・だから皆さん、それぞれ、若い頃、お仕事を、うん、スタッフもしてるんで……。また違った考えがあると思いますよね。違いますよね。</p>
理論的メモ	介護を語る：経緯

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 21 -

概念名	介護職の特殊性
定義	前職（販売）も人と接したが、ここは1対1でだいぶ違う
バリエーション	<p>・あの一、この仕事に就く前は全然違う仕事なので。人と接するってことは嫌いじゃない。あの一、販売、販売職ですか。（人と接するのは嫌ではなかった）そうです、そうです。1日接してますので</p> <p>・販売っていうのは、あの一、まあ、その場限りっていうのはない。あの、次のステップに、もう行くんで、その場限りっていうことはないんですけども。一応、商品があって、お客様があったんで。ただここは、1対1っていうところがありますよね。だから、その1対1の難しさって、ありますよね。商品だったら、お客さんにお勧めできる分と、あの一、お客様、いくらクレームがあっても、あの一、「じゃあ、こちらでいかがですか？」っていう場合ができるんですけど、こちらは、あの一、「じゃあ、違うのでいかが？」とは言えませんよね。だから自分ですべて対処しなきゃいけないという。（販売は商品という仲立ちがあるが介護は）だから自分自身で解決しなきゃいけないんですよ。大変ですね。</p>
理論的メモ	介護を語る：特殊性

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Bさん) - 22 -

概念名	身体状況はチェックしている
定義	入居者の身体状況は一応気にかけて承知している
バリエーション	<p>・一応、サマリー、あの一、見ます。それで、入ったときのサマリーを見て、お薬はどういうのを飲んでて、どういう状況になってるかっていうのは一応。あの、薬セットも自分たちはしますんで。</p> <p>・そのとき、あの一、これは血圧がどうか、あつ、血流がどうか、いろいろ書いてありますので、一応、そういうのを見て。で、実際にこの方、健康そうだけど、お一、ああ、中にカテーテルが入ってる方もいらっしゃるのかとかね、そういうのも見ながら。で、朝のバイタルチェックは、（バイタルチェック）の状況で、「ああ、今日はこの方、お熱があるから、ちょっと要注意」とか、甲状腺が腫れてる方もいらっしゃるんで、そういうのは見ながら。うん。一応、そういう健康的な面でも、見ながら、一応やっていますけれど。</p> <p>・だから入浴は控えようとかね。そういうふうにして、皆さん、してます。（入居者が高齢なので身体状況は重要）そうですよね。ええ、ええ。</p>
理論的メモ	介護を語る：身体状況にあわせて

概念名	インタビューは心のケアになる
定義	介護は大変な仕事だからゆっくり話を聴いてもらうことは心のケアになる
バリエーション	<p>・うーん、でも大変な仕事ですよ。よく冗談に、「見合ったものをいただいたら、まだ張り合いがあるわね」って言う方もいらっしゃいますけど。うん。私は、自分が年なんで、うん、雇用していただけるだけで幸せだなとは思いますが。うん。だから、若い方が続けるには大変だと思います。賃金体系もね、ないです。ね。</p> <p>・だから、介護って、いろんな意味がありますよね。だから介護してる人たちって、本当、素晴らしい人たちだと、私、思うんですけど。うん。だから心のケアをしてくださる方が多くいるといいですよ。スタッフの、職員のね。働く人たちのね。</p> <p>・やっぱり、こうして今、こう、お話をね、させていただいて、もうストレス解消ですよ。で、あの、同じスタッフでも、それぞれの仕事があるんで、ゆっくり、こうして話をするのは、ほとんどあり得ない。だからこのノート、ケアノートを見て、「あ、こういうことがあって大変でしたね」というような会話はできますけれど、「ああだったね、こうだったね」とは、<u>ほとんどなしですよ。ねえ。</u></p> <p>・だから聞いていただけるだけでも、ストレス解消になるし……。うん。「頑張ろう」という。</p>
理論的メモ	介護を語る：職員のこころケア

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 1 -

概念名	「気分よく」がキーワード
定義	「気分よく」いて頂くことを心がける仕事自分が自分には向いている。前職と介護の共通点を説明しながら仕事に対する構えを語る
バリエーション	<p>・入居者さんに、あの一、気分よくいていただくっていうことが、私としては、一番大切に思っていることなんですけど。はい。あの一、皆さん、やっぱりあの一、性格も、育ちも、あの一、それまでのお過ごしも全部違うと思うので、あの一、一人ひとり、本当に全部違うと思うんですよね。だからそれを、こう、うーん、なるべく把握して、その人が一番気持ちよくいられるような状態に持って行って差し上げたいなと思ってます。それ（その人が気持ちよくいられる状態）は日々の接し方で、あの一、うん、一言、一言にでも感じ取れると思うんですよね。で、「ああ、こういうことが心地いいんだな」とかって思うようにしてます。あの一、そういうのを、こう……。探して</p> <p>・トキメキがないと、あの一、認知症も進んだりとか、そういうこともあると思うんですよね。あの一、ですから、こう、できることを、こう、たくさんやっていただいたりとか、なるべく、うん、認知症が進まないっていうことは、私たちの、あの一、私たちにもかかわることですよ。その、認知症がどんどん進んで、あの一、結局、介護のほうも大変になるとか。うん、自分たちに跳ね返ってくることでもあるし、そういうことも考えて。</p> <p>・例えば、あの一、うーん、転倒、これはまた別の話ですけど、転倒したりとかね、すると、それだけやっぱり、あの一、落ちてきますよね。そうすると、今度、介護者のほうも大変になってくるし。すこやかでいていただければ、あの一、私たち介護する側のほうも、うん、楽って言うては、あれ、ちょっと言い方がおかしいですけど、そういうふうなふうに、回ってくるんじゃないかと思って。で、1人が不穏になると、周りもやっぱり、あの一、こう、みんな不穏になってくるわけですよ。だから、あの一、みんなが気持ちよくいられるってことは、あの一、介護者だけじゃなくて、周りにもいる人も、入居者さんも、うーん、気分よくいられるっていうことで。（一人一人をみる？）はい。まあ未熟なんですけれど（笑）。皆さんに育ててもらってます。入居者さんに（笑）。</p> <p>・ええ。でも（前職＝販売と介護は）本質的には同じだと思ってますけど。うーん、やっぱり、売る仕事も、あの一、気持ちよく、うーん……。対面じゃないですけど、あの一、気持ちよく、こう、うっ、接すれば……。相手も、うーん、やっ（ぱり）、気持ちがいいんじゃないかなと思って。</p> <p>・私、よく、おばあちゃんたちに、あの一、「うちの息子の嫁に」って言われたんですけど（笑）。実はいるんですよ、私って（笑）。って言われるぐらい、あの一、何回も、こう、1週間に何回も来てくださって。うん。そういうのも、やっぱり「ああ、こういう仕事に向いてんのかな」って、そのときにも思ったんですけど。（販売も介護も）ええ、ええ、同じだと思います。</p> <p>・（接する人に気持ちよくなって頂くことが基本なので販売も介護も同じ）そう思います。</p> <p>・（一般的な分類で、接客業（販売）と援助職（介護）は違うような感じがするが）ああ、でもやっぱり、あの一、うーん、こう、お寿司を買いに来て、ちょっと暇だなと思うと、なんか、それとは全然関係のないお話を、うん、「実は、こうなのよー」とかっていうことを、して帰られる方が、けっこう多かったんで。ハハハッ、私、のめり込んじゃうんですよね（笑）。自分の気持ちの……。うん、持ちようとしては（同じ）。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：心構え

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 2 -

概念名	不穏になる時
定義	どのような状況で不穏になり、どう受け止めるか

<p>バリエーション (不穏になる時)</p>	<p>・えー、やっぱり不穏になってきたときとかは、あの一、この人は、どういうふうに対処すれば、その不穏が解消するかっていうのを、いくつか自分の経験とか、そういうので、あの一、そういう、何て言うのかしら、話にすると、なかなか難しいんですけど。予想するっていうか。それで、あの一、対処して、うーん、それでも収まらないときもありますよね。うーん、でも、時間をかけて、あの一、けっこう不穏っていうのが、あの一、少人数ですけど、あるんですねあっ、皆さんが、やっぱりおかしくなったりっていうのがあるんでね。はい。だから、うん、それを収めないと、次の、また不穏につながるわけですよ。だから、そういう、こう、悪（あく）、悪循環にならないように、その不穏を最小限で食い止めて。で、うーん、話、例えば入居者さん同士で、こう、話し合っていて不穏になられたときは、そこに、あの一、うまく、こう、割って入って。で、あの一、話してることも忘れちゃうことがあるので、なるべく、こう、うーん、その一、楽しい話題のほうに、例えば物を頼むとか。それか、あの一、うーん、昔のことを聞いたりとか、そういうふうに、あの一、矛先を変えながら。私は心がけてます。</p> <p>・(入居者同士話してぶつかる) ええ、そういうときもあるんですけど、あの一、1人で考えて不穏になるってことが多いんですね。うん。でも、あの一、その一、なんか自分が「不安だ、不安だ」と思ってることを、あの一、口に出して、入居者さん同士で話し合いになって、それで不穏になることもあるんですね。うん、うん。そうすると、その一、うーん、話しかけられた入居者さんには、その一、言ってることがわからないから、結局、「あなたの言ってることは、わからない」みたいなことになったりとか。そういう不穏もあります。(ほかに) 人に、あの一、些細なことから、例えば、あの一、1人、今日で、あの一、ここを、かっ、あの一、やめて帰りますっていう入居者さんが、たまに、こう、言うんですけど、そうすると、「アタシも帰らなくっちゃ」。そこから、また不穏になったりとか。本当にねえ、あの一、話の、あの一、うん、うん、「なんでそんなことを考えるのかしら」と思うようなことでも、不穏になりますよね。真剣に。ええ例えばあの一、「私は、ここへ昨日、来た」とかって言(い)、言う(と)、「あなた、ずっとここにいるじゃない」とかって言われますよね、入居者さんに。と、「えーっ、アタシ、ここにずっといるのぉ？」って。で、あの一、私なんかに聞かれますよね。そうすると、「そうですね、もう3年半ぐらいいらっしゃいますよ」ってお答えすると、「ええーっ!?!」っていうような感じ、そういう。あと、年も、うーん、自分は若いと思ってても、「私、いくつになった？」って言う(と)、「85歳になられましたよ」って言う(と)、「ええーっ、そんなになってない」。でも、うーん、「大正13年生まれだから。今は平成21年で、昭和は何年ありましたよ」って言う(と)、「ああ、そうか」っていうような感じで。あとは、親はまだ生きていて、100歳になるっておっしゃるんですけど、うーん、それも、うーん、自分が85歳になってるわけだから、「じゃあ、お母様は、もう120歳ぐらいになられるんでしょうかねえ」って、そういう話になりますよね。と、「そんななりません。100歳です」ってふう(に)。「ああ、そうですか」って、他の人が入らなければ、それで済むんですけどね。そこに、他のご入居者がいらっしゃって(「そんなわけない」と言う)。(職員が、「ええー!?!」「なんでそんなことで」と思うことが起きた時は)まず気が静まるように対処するしかありませんよね。私たち、あの一、夜勤者ですから、あの一、1人しかいないので……。なるべく、あの一、不穏を早く解消していただかないと、他の方たちにも差し支えますから、あの一、穏やかに、穏やかに、持っていくようにはしてるんですけど。(被害妄想のある入居者は介護者に理由がわからず不穏が起こることが)多いですねえ、はい。(理由がわかってそれを取り除けば)ええ、ええ、(不穏は)直るんですね。うん。そう(理由がわかるの)じゃなくて、次から次へって、その不穏が生まれるんで(対処しようがない)。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：不穏の理解</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 3 -

概念名	入居者家族には様子をみて貰い安心してもらう
定義	入居者家族とのかかわりは少ないが、入居者訪問時に様子をみて貰い安心してもらう
バリエーション	・あのう、ご利用者さんの状況とかそういうことも、きちっとご家族に伝えることができれば、私たちが伝えてもいいっていうことが、ホーム長からのお話がありますんで、ここまでは伝えられるなと思ったことを日常生活とかそういうことは伝えたりしてます。いらしたときはできるだけ入居者さまとご一緒に話ができるように一応ご挨拶をしてお茶は出しますけれど、あんまり中に入っていないようにとかそういうことは気をつけてますけれど。(家族には訪問時の様子を見て貰って) 安心してねえ。
理論的メモ	利用者家族：訪問する利用者家族との少ない関わりを語る

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 4 -

概念名	能力を活かして手伝ってもらおう工夫
定義	認知症であっても入居者の能力をうまく活かしてもらおう工夫
バリエーション	・みんなできることって、あの一、能力、違いますよね。お箸を配るだけだったらできるとか、あの一、切ったりとか、あの一、お惣菜切ったりとか、そういうこともできるとか、あとは、あの一、盛り付けをすることができるとか、例えば縫い物ができるとか、その人に合ったことを、私はお願いしてるんですけど。あの一、「これは誰にお願いしようかな」っていうのを、もうだいたい、あの一、こう、自分のあれで組み立てて、「あつ、これは誰にお願いしよう、これは誰にお願いしよう」って。で、「これ、お願いできますか」って言って。だいたい、できる人にお願いするんで、やっていただけるんですね。だからやることを、うーん、例えばあの一、うーん、ゴミを、パッドとか、そういうものを包む、あの一、新聞紙を用意してるんだけど、それを畳むだけでも、とても役に立ったと思ってくださってるんですね。だから、そういうふうに見つけて、やってもらってます。 ・あの一、本人にしたら、すごいお仕事をしてくださってるわけですよ。生き生きしてますよね、自分がなんかやってるときって。(ご本人の維持と同時に介護をする側としても介護の大変さを少し) ええ。はい、減らせるように(手伝ってもらおう工夫をする)。
理論的メモ	認知症介護を語る：能力の活用

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 5 -

概念名	夜勤者の仕事
定義	夜勤者の仕事を具体的に説明し大変さを伝える
バリエーション	・(2人は夜勤のない) 早番です。あの一、朝の7時から、うーん、昼の、えーと、12時ですね。(早番は) えーと、お掃除と・・・だいたいがお掃除と、うーん、あとは、あの一、昼のご飯作りです。後片付けは、しないで帰ります。12時ですから、食べ始めますから。だから夜勤者は忙しいですよー、朝は。あの一、起床介助をして、あと更衣をして、口腔ケアをして。それで、あの一、えっ、食堂までお連れして…。食事(朝食)の用意をして。だから、とっても忙しいです。朝ご飯は、あの一、夜勤者が、あつ、作って…。後片付けをして、全部、あの一、コンロも磨いて帰ります。ええ。だからもうヘトヘトです。(不穏対応等々で大変だった最後に) 朝食がある。(早番が来るころには) で、もう7時のときには、うーん、寝間着の更衣とか、あの一、口腔ケアだとか、全部終わってますからね。(早番の職員が) 7時に来られたときは、朝ご飯は、作りますけど、夜勤者が、朝、起きて、口腔ケアをしますでしょ。顔を洗ったりとか、洗面…。(朝食の用意が終わったら) で、あの一、あそこの、ダイニングに、あの一、時間になったら、あの一、1人で行けない人は車椅子とか何かで送っていったりとか、ちゃんとそこにあの一、誘導して。あの一、そこまでは夜勤者の仕事です。
理論的メモ	介護を語る：夜勤

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 6 -

概念名	自分はいつまでここでの介護が出来るのか？
定義	介護を続けられるかどうか、不安が首をもたげてきた
バリエーション	<p>・私は、あの一、この仕事に向いてたかなって。あの一、でも、ちょっと入り込んでしまうところがあって。あの一、うーん、例えば家に帰っても、「どうしたかな」とか、心配をしたりとか、うーん、あの一、こう、パチッと、こう、ここの、ここだけで途切れないで、なんか家にも持ち込んでしまうようなところが……。うん、そこは、ちょっとあれですけど、「向いてるかな」っては、自分では思っています。</p> <p>・(夜勤は)大変です。ええ。あの一、私、60 になったんですけど (笑)、あの一、もう朝、ヘロヘロです (笑)。体力的にも (どこまでお世話出来るのかなと思う)。</p> <p>・、私、あの一、うーん、うっ、うっ、今で言うと 2 年前、1 年半前ぐらいに、あの一、骨折してるんですよ。あの一、介護の、こう。ちょうど病院から退院して帰ってこられて、それであの一、ちょっと目を離したすきに、あの一、立てると思って、車椅子から立たれたんですね。で、転倒なされて。それ、夜勤時だったんで、私 1 人で。で、うーん、抱え上げられると思ったんですけど、あの一、うーん、60 キロぐらいあるもんで、あの一、普通だったら抱えられるんですけど、下からだ……。あの一、なかなか抱えられなくて。あの一、圧迫骨折で、ブツッと切れちゃったんですね。背中。腰椎のね、2 番目だと思うんですけど、そこがね、ブツッと切れたのがね、ブツツと音がしたんで、「あっ、これは」と思って。うん。あの一、今まで、こう、過信してたのが (笑)。だから今もこれ (コルセット)、巻いてるんですけど。はい。だからやっぱり、うーん、介護をするにも、体力的にも限りがあることなんだなっていうのは、常々感じてますけど。いつまで夜勤ができるかなと思って。(夜勤は) 大変です。だから、いくつまで。私、延長していただいたんですよ。あの一、65 まで。だけど、いくつまで続けられるか (笑)。体力と相談ですね。</p> <p>・(大変な状況時には入居者のことは) 思えないですねえ。ええ。もう、まして一睡も、寝てない状態ですからね。ねえ。だからもう、うーん、夜勤明けて、家に帰ると……。その明けた日は、ぐっすり寝て。次の日まで残りますね、休みの日まで。前はね、ちょっと寝れば、もう立ち直ってたんですよ、この仕事始まった頃は。前のときには、夜勤が多くって、あの一、うん、すごく、でもこの仕事に入って、やり甲斐があって、うーん、燃えてた頃ですからねえ (笑)。あの一、もう、すぐ立ち直って、次、明けの日も、それほど寝てないで大丈夫だったんですけど。ええ。今は、「体力、落ちたのかな」って、自分で思います。うーん、そうですねえ。</p>
理論的メモ	介護を語る：継続への不安

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 7 -

概念名	現実的にここでどこまでお世話 (介護) を引き受けられるのか？
定義	認知症が進む入居者を身近に見て現実的にどこまで介護を引き受けられるのか (看取りは無理なのでは?) と迷う気持ち
バリエーション	<p>・(職員が工夫をしても認知症が) 実際に進んでますよね。「だいが進んだな」って思いますよね。あの一、ちょっとの期間に、やっぱり、あの一、例えば転倒したりとか、入院して帰ってきたりとか。あの一、言動とかなんかが、だいが進んだなって思うことがありますよね。</p> <p>・ああ、やっぱり、あの一・・・介護はあの一、介護をしても、あの一、限度みたいなものが、やっぱりあるんだなっていうのは感じますよね。どこまでね、お世話できるのかなっていう。ここで、あの一、みとりまでって、うーん、一応みとりまでっていうことなんですけど、みな、「他の皆さんに迷惑がかからないように、いつまでお過ごししていただけるかなあ」っていうのはあります。</p> <p>・えーと、1 人は、あの一、こちらで亡くなりましたけど。ええ。1 人は病院で亡くなられて、あと</p>

<p>バリエーション (現実的にここでどこまでお世話(介護)を引き受けられるのか?)</p>	<p>もう1人は、老衰で、こちらで亡くなりました。(老衰で亡くなった方は) その日まで、お風呂に入って。だいぶん、もう弱ってらっしゃったんですけど。(みとりは少人数の職員ではいろんな意味で) 大変ですよ。でも、老衰でなければ、あの一、具合が悪ければ、やっぱり医療機関につなげるってこともできますからね。うん。だから、うーん、そんなに大変だとは思わないですけどね。</p> <p>・ただ、コトツとっちゃう場合は、まあそれは、本人にとっては幸せなことだからと、そう思っています。だから覚悟はしています。あの一、うーん、10時と1時と4時に巡回があるんですけど、そのときには、しっかりと、あの一、寝息の確認は、あの一、たとえぐっすり、こう、寝てらしても、よく、あの、枕元まで行っては見てますけど。何があるか、わからないですものね。さっきまで、丈(じょ)、丈夫でいても……。やっぱり、あの一、心臓とか、そういうのに、あの一、持病持ってらっしゃる方もいらっしゃるんで。もう、その寝息の確認だけは、しっかり行っています。(就寝中でも気が抜けないので) 大変。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：看取りは無理？</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 8 -

<p>概念名</p>	<p>新人に技術を伝える</p>
<p>定義</p>	<p>新しく入ってきた職員に技術を伝えて施設全体の介護を下支えする</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・まあその、育てるって言うと、おこがましいですけど、あの一、やっぱり、あの一、その、ホーム長は、こちらの、あの一、事務所のほうのお仕事で、あの一、結局、介護に携わっていることが、あの一、私たちのほうが時間が長いですよ。で、その一、例えば、あの一、車椅子に移乗したりとか、ベッドに移乗したりとか、うーん、そういうことも、あの一、全然わからなくて入ってきてる方が2名いるんですね。はい。で、あの一、おトイレ介助をするときも、うーん、「ああ、危なっかしいな」って思うようなことが、たびたびあったんで、こういうふうになると、あの一、自分も楽し、あの、介護されるほうの方も楽しだから、こういうふうにやってみてはっていうように、私がやってみて……。「とっても楽しかった」って言われると、「ああ、よかった」みたいに。</p> <p>・うん。で、あと、その一不穏を収めるときの、あの一、こういうふうに言ってあげると、相手も傷つかないで、気分よくなって収まるよっていうようなことを、私がやる、あっ、言うからね、あの一、何気なく聞いてってっていうように。はい。そういうふうにして(技術を伝えている)。うん。教えるっていうのは、ちょっとおこがましいです、本当に。はい。そういうような感じで、私はいます。だから…。うん。ちょっと気づいたなって思うときには、「こういうふうにしてみたらどう?」みたいなことを、はい。「ちょっと角度が違うだけでも楽しだよ」っていうように(伝える)。</p> <p>・(新人職員は学校に)(行かれ)てないと思います。</p> <p>・私自身が、あの一、結局、この2級の資格を取ってから、あの一、うーん、半年か1年ぐらいたってから就職したんですけど。とにかく、なんにもわからない状態で、あの一、社員になったんですね。で、そのときに、あの一、立ち上がりのときだったんで、徐々に入ってこられたからよかったんですね、入居者様が。で、あの一、とにかく、もうパッドの仕方も勉強したのと、実際にやるのでは、わからなくて、苦労したんです、自分自身で。で、あの、うーん、それでは、あの一、入ってきた人も、自分とそれほど変わらないんじゃないかと思ひまして。私、他の人は、それほど、こう、教えるとか、そういうことをしないんですけど、あの一、私は、うるさいと思われるぐらい、よく教えてあげてるんです。で、それが役に立って、あの一、ちょうど半年たったんですけど、とても、その一、役に立って、あの一、続けられそうですって話をね、あの一、先月聞いたときは、「ああ、よかったな」と。</p> <p>・わからないです。あの一、頭で考えただけでは。(新人への教育もしている) はい。私は……。あの一、うーん、社員にさせてもらってるんで、なるべく、こう、あの一、ホーム長の負担を……。</p>

<p>バリエーション (新人に技術を教える)</p>	<p>少し軽くなるように、みんなが、こう、上達していけばいいなあと思って。自分自身では、そういうふうな気持ちでいるんです。(新人に自分の経験をうまく伝えて) みんなでできるようにする。</p> <p>・(不穏が職員に向かうことは) あり得ますよね、ええ。あの一、うーんと、口のきき方で、あの一、例えば、あの一……、ここに、ほら、何年も入ってるっていうこと、ことなんだけど、本人は、昨日来たと思ってるわけでしょ。それを、うーん、1回は、あの一、もう4(よん)、4年近くになりますよみたいな言っ、「そんなにいない」って言ったときは、「ああ、そうだったかしらねえ。アタシ、勘違いしちゃった。そういえば、そうかもね」みたいに……。その人に、こう、寄り添ってあげればいいんだけど、「いや、もう4年にもなりますよ!」みたいに言うと、余計に、こう(入居者が落ち着かなくなる)。ええ。そういうのを見たことがあって。うんうん。ああ、やっぱり、うーん、その本人は、そう思ってるから、うん、そう、そうだよって言わなくても、「そうだったかしらねえ」ぐらいだったら、いいんじゃないかなっていうことは、言ったことあったんですけど。(教えられた職員は) あっ、そうですね。あの一……うん、「そうか」って感じですね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：「同僚」、伝える人間としての自分</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 9 -

<p>概念名</p>	<p>不穏がづらい</p>
<p>定義</p>	<p>不穏の種はいろいろあり結局傾聴しか対処方法はない。特に夜間一人勤務時に起きる不穏は介護体制としても精神的にもづらい</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・うーん、そうですね、やっぱり不穏が一番づらいですね。うん。あの一、それが、あの一、道理の合った不穏だったら、直すあれができるんですけど……。もう次から次へと、あの一、こう、え一、支離滅裂なことを言われるんで、あの一、本当に、どうすれば、これが。毎日、あの一、それがね、私1人じゃなくて、うーん、全員が感じてることだと思んですけど。(誰が介護しても) ええ、同じなんです。(夜勤の間に) うん、起こるんです。(決まった入居者に) うん、起こるんです。はい。全員が経験してますね。(一方、夜勤の時に起こると) ええ、「ああ、また」思っちゃいますよね。逃げるわけにいかないから、立ち向かうほかないです(笑)。大変です。うん。</p> <p>・あの一、よく夜勤者が、うーん、2~3時間休憩を取って休むとあって、あの一、以前の夜勤ときだったら、そういうことができたんですけど、もう今は、あの一、四六時中……。うん、あの一、横になったりとか、そういうこと、できないですね。</p> <p>・(夜は職員が) 1人だから、どうしても、うっ、その一、結局、不穏で騒いでいると、他の入居者さんにも迷惑だし、あと、あの一、うーん、歩け(あるけ)、普通、こう、介助しなければ歩けない人でも、あの一、不穏(ふお)、不安になったりなんかすると、歩き回ったりするんですね。で、そのときに、あの一、転倒とかが危ないので、とにかくもう四六時中、あの一、寝てないときは、もうずーっと覗(のぞ)、あの一、向こうから気がつかれないように覗いたりしています。</p> <p>・(昼間は?) うーんと、まあ対処の仕方は同じなんですけど、夜勤じゃないときは、あの一、スタッフも何人かいますから、その一、目先が変われば、また気分も変わりますので。ええ。あの一、気分は、すごく楽なんですけど。ええ。でも、あの一、うーん、ここにも、あの一、私、(印象深い出来事として) 書いたんですけどね。あの一、これ、これのときなんか、本当に、あの一、歩き回ってるわけですよ、居室で。だから、私、あの一、ずーっと、あれの、隣の人のドアのところ、こうして立って、あの一、歩き回ったときは、あの一、危ないんで、すぐに、中に、こう、訪室できるように、あの一、待機してましたね。結局、ここ(印象深い出来事の記述)にあるんですけど、これをね、こういう、あの一、悔しいとか、うーん、こんなところにね、押し込められて、誰かがアタシをこんなところに押し込んだのか。目に見えるように、なんかこれ(手帳のメモ=実家の揉め事)を、自分(入居者自身)で書いたんですけど、あの一、結局、こんな下手な字ではないとか、誰かがこんなことを書いてるとか。で、これで一晩中。これは終わっても、今度は、ここにね、こんな</p>

<p>バリエーション (不穩がづらい)</p>	<p>があって、これは誰が持ってきたんだ。で、ここに、なんかあの一、私の名前は知らなかったんですけど、書いてあったんですね。ここに“グループホーム〇〇”の緊急連絡先、Cさんって書いてある。そしたら、「Cさんって誰だ？」って。「私です」って言ったら、なんであんたが、こんなところに(笑)、私の緊急連絡先になってるんだっていうことで、また不穩になって(笑)。「これは、いつももらったものなんだ」って。「もう切れてる」とかって言って。うん。なんか一晩中、この日はね。で、私がちょっと、他の方をあれ(お世話)してみていると、あと、これ(メモ帳)も、そこに、なんかくっついてたんですけど、パーンって、あの、ドアに投げたんですね。で、拾って。これはまだバッグに付いてたんで、で、(次の日)ホーム長に言って、「これがあると、不穩の原因になるんで、外してもいいですか」って言って、外させてもらったんです。(この入居者の中に)ええ、いろんな想いがね(あるから)。で、あの一、被害妄想が多いんで、うん、今、ちっちゃいテレビ見てるんですけど、実はこんなでっかいのがあって、男の人が持ってっちゃったんだとか。全部、着てるものも、こんなにね、古くなって、あたしゃ、こんなに古いものなんかない。誰かが着てるんだ。で、あの一……。うん、自分の物を。あと、なんかそこ(ホーム事務室)にもないかな、あの一……。そこ(被害妄想のある入居者の居室)からあげてきたものが、たくさんあるんですけど、あの、例えばクリーム。あっ、そこの上に乗ってますね、緑のクリームが。こんなに使って。みんなが、これをね、3人で分けて、こうやって、みんな持ってっちゃったとか。うん。自分が使ってるんですよ。うん。「ああ、そうですかあ。じゃあ、誰かが持ってっちゃったのかしらね」って(答える)。「じゃあ、今度、持ってかないようにね、アタシも、よく監視して見えますから」って言うほかないですよ。はい。だから全部に対して。だからもう聞かなくていいです。傾聴しなくていいです。</p> <p>・大変ですわ、他のほうを見ながらね。もう1時間、30分おきにトイレ行かれる方がいらして、あの一、やはり転倒がすごく心配なので、誘導しなきゃいけないんですけど。それがかち合うのがあるんですね。だから、そういうときは、ちょっと、「ちょっとごめんね」「あんたは来ても、すぐ帰っちゃう」とか(笑)。あっ、いてほしいんです。</p> <p>・ええ。で、今、あの一、誰かがそこに来てるとか、そういうのも、やっぱり、あの一、お坊さんが女の人を連れて、そこへ来た。あんたが来る前に、そこにいたと。うん。でもここは、あの一、外からは入れないんで、夢でも見られたんじゃないのって言うと、「いや、確かにそこにいた」って言われるんですね。妄想がだいぶ入ってますね。(自分が)大変ですけどねえ。うん。もう、そのときには、うーん、自分も大変だから、相手が大変っていうのも忘れちゃうときがあるんですけど。でも穏やかになってくると、ああ、自分もやっぱり、ねっ、相手も大変なんだなあって。これだけわからなくなってきたことへの不安ってのは、測り知れないものがあるんだろうなあって思います。(大変な状況時には入居者のことは)思えないですねえ。ええ。もう、まして一睡も、寝てない状態ですからね。ねえ。だからもう、うーん、夜勤明けて、家に帰ると……。その明けた日は、ぐっすり寝て。次の日まで残りますね、休みの日まで。前のときには、夜勤が多くなって、あの一、うん、すごく、でもこの仕事に入って、やり甲斐があって、うーん、燃えてた頃ですからねえ(笑)。あの一、もう、すぐ立ち直って、次、明けの日も、それほど寝てないで大丈夫だったんですけど。ええ。今は、「体力、落ちたのかな」って、自分で思います。うーん、そうですねえ。その一、でも不穩があるかないかで、あの一、大変さが全然違うんで。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：夜勤時の不穩の大変さ</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 10 -

<p>概念名</p>	<p>不穩を起こす入居者を理解する：不穩は仕方ない</p>
<p>定義</p>	<p>不穩に対して、「辛い」から「仕方ないことだ」へと思いつく</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・それは、ねえ、私もつらいけど、その、言ってる方がつらいんじゃないかと思うんですよ、結</p>

<p>バリエーション (不穏を起こす入居者を理解する:不穏は仕方ない)</p>	<p>局。こう、忘れていくことに対するの恐怖感?だからそれは、私よりも、そっちの人のほうがつらいんじゃないかって考えるとき、あります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(忘れていく恐怖感を直接言わないが) ええ、「わかんない、わかんない」っては言いますよね。 ・うん。あと被害妄想。それはもうね、認知症の方独特のものだから。って、私たちは思ってるんですけど、本人はそうじゃないですからね。だからそれは、もう、すごいつらいと思います。 ・自分が経験してないんで、わからないですけど、うーん。(つらいだろうなあと思う。 ・(入居者に不穏を起こされると自分が) 大変ですけどねえ。うん。もう、そのときには、うーん、自分も大変だから、相手が大変っていうのも忘れちゃうときがあるんですけど。でも穏やかになってくると、ああ、自分もやっぱり、ねっ、相手も大変なんだなあって。これだけわからなくなってきたことへの不安ってのは、測り知れないものがあるんだろうなあって思います。 ・(その入居者独特?) そうですね。もう入居したときからですからね。だから人生に、やっぱり、うーん、いろいろと、そういう……、不満に思うことが多かったんでしょうね。 ・うーん、愚痴言うほどのこともないんですよ。ええ。だって、この不穏は、しょうがないことですもん。 ・(一晩中付き合わせたことは) うん、わかってるみたいね。でも私に対するの怒り(おこり)じゃないから。このときは、私に対するの怒りは一つもなかったですから。だから、うーん、腹が立つとか、そういうのはなかったです。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症を語る：認知症入居者への理解と共感</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 11 -

<p>概念名</p>	<p>自分へのケア</p>
<p>定義</p>	<p>ストレスをどのように解消するか</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ああ、私は、あの一、うん、毎晩、友達と散歩に出るんですよ。はい。あの一、夜勤以外の日は勤以外の日は。で、そこで、あの一、その、自分の家庭のこととか、食べ物のこととか、とにかく1時間、ワーワー、ワーワーって、みんなで、こう、あの一、4人で歩いてるんですけど……。それが、けっこうね、あの一、ストレス発散になって。 ・で、うーん、月に1回か2回ぐらい、あの一、日帰りとか、あの一、泊まりとかで、けっこうここ、連休があるんで、あの一、旅行に行くんです。 ええ。だから、その旅行に行くために働いてるようなもので(笑)。あっ、すぐ近所に(住んでいる友人と一緒に夜ウォーキングして、旅行もときどき行って) ええ。だから、うーん、とてもいい仲間に恵まれてるんで……。うん、私は、あんまりストレスはたまらないんですね。で、この仕(しっ)、こう、こういう、なんか、仕事が、あの一、最初にも言いましたけど、向いてるような気がして(笑)。どうせやるんなら、楽しみながらやったほうがいいと思いますね。(入居者への対応を自分で) 考えて、はい(対処する)。相談する人は、Bさんぐらいかなあ。うん。あとホーム長にも、相談はしますけど。あっ、はい。あの一、基本的には、ホーム長になんでも相談はします。愚痴は言いませんけど(笑)。(ホーム長には愚痴は) 言わないです。あっ、Bさんには言います。うん、そうですね、うん。 ・ただ、私、声が大きいんで、あの一、入居者さんには「うるさい」って言われること、あるんですけどね。お部屋にピンピン聞こえちゃうらしくて。うん。「ごめんね」っていうんですけど。だから自分自身でも、けっこう発散してると思うんですよ。その大きい声でね。だから、たまらないんじゃないかなあと思うんですよ。アハハハハハッ。楽しいですよ、毎日。
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：ストレス解消</p>

概念名	不穩に立ち向かう：新しいスタッフへの願い：続けてほしい
定義	新しいスタッフにやめてほしくないと思う気持ちが不穩に立ち向かわせる
バリエーション	<p>・不穩があるかないかで、あの一、大変さが全然違うんで。構えてくるんですよね(笑)。しっかりと寝て。うん。「立ち向かってやる」って思ってね、はい。明日も夜勤なんですけど(笑)。ウフフッ。でも、うーん、他の人の夜勤のときに不穩になるよりは、うーん、私のときになってもらったほうがいいなっちは思ってます。いや、だって大変で、辞めちゃうでしょう(笑)。(だから、「同じ起こるなら、私のときに」と?) ああ、そうです、はい。(Cさんが社員さんだから?) いや、そうではないですけど。辞めてほしくないですね。うん、やっぱり仲間ですからね。で、あの一、やっぱり入居者さんも、あの一、新しいスタッフが、あの一、定着するまでは、あの一……。不穩、不穩っていうか、あの一、何て言うんでしょうかね、受け入れるまでに時間がかかるんですよ。</p> <p>・で、結局、私たちは、こう、家の人ですからね。だから、慣れてれば、あの一、スッと、こう、溶け込めるわけですよ。</p> <p>・新しく、また雇うと、それが、慣れるまでは、仕事の面でも、内面的な面でも、それは大変な労力ですよ、入居者さんにしても。うん。それ(入居者への影響・新人の仕事への慣れ)で、そういうような想いがあります。(職員の交代はくつろいでいる自宅へ) そう、お客さんが(笑)。(来るようなもの?) うん。だから自己紹介を何回もしたりね。あの一、1週間、2週間ぐらい、自己紹介続いたことありましたね。うん。「ああ、これはやっぱり慣れた人のほうがね」と思って。で、私は、ここのお母さん役だって、自分で思ってるんです。あの一、うーん、何て言うかな、あの一、職員の人の。あと、こう、ここに入社したときもそう言ったんですけど、自分では、お母さん役だと思ってますね。年齢も高いし(笑)。私より高い人、いるんですけど。あの一、Bっていうの。(B職員と)一緒です、はい。ええ、ええ。ずーっと一緒に、あの一、この前の職場のところを私が辞めて、こっちへ来たときに、うーん、彼女は残ったんですけど。私、家、すぐ近くなんです。で、うーん、Bは、あの一、それから2年たってからかな。だから去年の11月に、ここへ。ええ。あの一、引っ張ったんです(笑)。(B職員は「ずーっと一緒にやってる人がいるから、やってられるんです」と話した) ああ、私です、はい。</p> <p>・アハハハハハッ。だから、うーん、あんまり、ねえ、あの一、他の人のときに不穩が起きたりとかかなんかがないように、「起きるときは、私のときに起きてもらいたいな」っちは思ってます。本当にそれはそう思ってるんです。うん。だから覚悟して来んです、「起こってもいいよ」って(笑)。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：同僚の大変さを引き受ける

概念名	腹が立つわけじゃない、不穩の切り抜け方を振り返る
定義	不穩の理解や自分の性格を活用した対処方法、その結果を振り返る
バリエーション	<p>・私、根が、けっこう明るいほうで、あんまり、こう、不満に思うこととか、うん、心配事とかは、あの一、あることありますけど、長く悩まないたちで、みんなに「アホ」って言われてるんですけど(笑)。あの一、あんまり、うーん、そんなに……。心配事とか、ないんですよね。うーん、家庭でも、職場でも、あんまり心配事抱えるってことはないですね。(愚痴をいわなきゃならないことは) うん、ないと思いますね。</p> <p>・(困った状況でも) うーん、「早く直ればいいな」って思うことが、腹が立つじゃないよねえ。あんまり腹が立つってことは……。うーん、腹が立つこともあるかなあ。うん。「なんでわかってくれないんだろう」って思うことがね。うん。腹が立つとは、また違うとは思うんだけど。「なんで、</p>

バリエーション (不穩の切り抜け方)	<p>そんなことないのに、そういうふうにするのかなあ」っていうようなことはありますけど。うん。だから、着てる物が、ねえ、こんなあれで、クリームがこんなに減っちゃって、テレビがあんなのじゃなくてとかって始まると、うーん、それは何とも言ってあげられないことじゃないですか。うん。で、自分がね、着て、こんな古くなったんだよって言っても、自分は納得しないわけですからね。うん、うん。だから、うーん、どうやって、これを納得させるかなあ。とにかく違うほうに話を、こう、向けるしかないですよ。そこを早く通り抜ける。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また新しい不穩になっても、違うほうに、うーん、「誰それさんは、どんなところで育ったの？」みたいに、とんでもないことを、こう、向けてみて。そうすると、そっちに食いついてくれば、「あっ、しめた！」と思って。だからこの日も、だんだん、だんだん、穏やかになって。うん、最後は……。うん、うん、「あんたも一晩中ねえ、付き合わせて、すまないことしたねえ」って。うん、わかってるみたいね。でも私に対しての怒り（おこり）じゃないから。 ・でもそれが、やっぱり職員に対しての怒りってのもあるわけですよ。結局、「ご飯を食べさせてくれない」って思い込んで、「食べたんだよ」って言っても、「私は食べてないのに、あんたは食べたって言う」って ・（一晩中付き合わせたことは）うん、わかってるみたいね。でも私に対しての怒り（おこり）じゃないから。このときは、私に対しての怒りは一つもなかったですから。だから、うーん、腹が立つとか、そういうのはなかったです。
理論的メモ	認知症介護を語る：不穩への対処方法

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 14 -

概念名	認知症の記憶障害が救いになることもある
定義	失禁のため気落ちしても記憶障害のせいで次の日には忘れられる
バリエーション	<p>・（この方は）頭痛で、私が夜勤に入ったときには……。今、あの一、お薬を飲んで寝てらっしゃいますって、ホーム長から連絡受けたんですね。で、うーん……。みんな、皆さん、お食事なされたんですけど、この方は7時10分頃まで寝てらして。で、だいぶ長いこと寝られたんで、あの一……。失禁なんかする方じゃないんですよ。しっかりなさって。そしたら、なんか、起きたときに、起きてきたときに、ここがね、青い、ブルーの、あの一、うーん、部屋着を着てたんですけど、「なんか濡れてるな」って思ったのね。で、トイレに行ってるときに、あの一、お部屋に行ってみたんですよ。そしたら、ベッドに座ったところで、あの一、「あっ、オシッコだな」と思って。で、お部屋から、ずーっと、ポタポタ、ポタポタ、垂れて。で、「あっ！」と思って、あの一、じゃあ、これは今、ベッドのあれを替えるわけにいかないから、ラバーシーツを上からね、「なんか、ここ、濡れちゃったみたいだから、これ当てておきますね」って言って。出てきたときに、そう言って。で、あの一、本人、傷つくと思ったんで、なんか、お茶かなんか、こぼしちゃったみたいで、あの一、下着までいってたらね、替（か）つ、これに替えてくださいって。自分（入居者）の下着を出して。寝間着と下着を出して。で、アタシ、ご飯の支度してきますんで、あの一、これに替えといてくださいって言ったら……。そしたら、もう本人は、オシッコだってわかって、「ごめんね、Cさん、ありがとう」って。「私、こんななっちゃって」って言って、心配なさるんで、「私なんかもありますよ。大丈夫ですよ」って。あと、ねっ、あの一、きれいに洗ってきますから、あの一、預かりますって言って、どうぞ召し上がってくださいって言って。で、ご飯食べて、で、あの一、今日は、もう頭痛くて、疲れてるから、あの一、頭は治っても、休みましようって言って、そのまま、あの一、寝ていただいて。それから、もう同じです。（頭痛薬のせいで）うーん、ぐっすり寝ちゃったんでしょね。（入居者してみると）すごいショックですよ。でも、次の日の朝、覚えてらっしゃらなくて「ああ、よかったなあ」と思って。はいここにも「よかった」って書いたんですけど（笑）。（失禁をあからさまに指摘されて嫌な思いをすることがなかったから忘れられた？）</p>

バリエーション (記憶障害が救いになる)	うん、そうかもしれませんねえ。ええ。で、次の日に、あの一、今日は、あの一、シーツ交換の日だから、シーツ交換しますって言って。そうすると、あの一、曜日とか、そういうの、覚えてらっしゃらないので、「ああ、お願いします」みたいな(笑)。はい。それでもう OK でした。
理論的メモ	認知症介護を語る：認知障害もその人の救いになることもある

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Cさん) - 15 -

概念名	否定から始めるのではなく受け止めてから
定義	認知障害に対処する際、否定から始めず一旦入居者の言い分を認めてからにすると職員の申し出が受け入れられる
バリエーション	<p>・(失禁を忘れてくれた例) はうまくいった例ですね。自尊心を傷つけないっていうのが、ねえ(うれしい)。</p> <p>・うん。乳飲み子がいるって言えば、「ああ、大変ねえ。乳飲み子は大変だもんね」って言うほかないですよ。それが、入居者が言う分には、「そんなの、いるわけないじゃない」って言ってますよね。でも「いるときは、大変ですよねえ」みたいにね、そこで、まあ合いの手を入れてあげると……。 (上手に割ってはいる?) うんうん。だからなんか、ちょっとベテナーも入ってんのかなとか、思うときがあるんですけど(笑)。(本当はどうなのか大切にしなければならぬ時) うん、ありますけど。(そうじゃない時ははっきり) しないで。うん。かえってそのほうが、うーん、混乱がないような気がするときは、「ああ、そうだったかしらねえ」って。うーん。それも介護技術の1つじゃないかと思うときがあるんですね。突き詰めて、四角四面に、全部正しいことでやっていっても、それは、あの一、心地いいこととは、また違いますからね。</p> <p>・(入居者の心地よいことと職員の判断が) 違うってこと、ありますよね。ぶつかったときは、やっぱり納得していただけるように、あの一、言わなければいけないことを、あの一、納得、こう、受け入れていただけるように持ってって、あの聞いていただくしかないですよ。うん、工夫してね。</p> <p>・だから、例えば、うーん、お風呂に4日も入らない方がいらして、あの一、「今日も入りたくないわ」って言われたときは、やっぱり1週間に2回くらいは入ったほうがいいですよ、お風呂は。だから、うーん、実は、あの一、もう今日で4日になるんですけど、あの一、入ったほうがね、自分も気持ちいいし、他の人もみんな、気持ちいいと思うんで、今日はいかがですかって言うと、「えっ、4日もアタシ、入ってないことないです」って言われるんですけど。うーん、でも、4日入ってないんで、今日は一番に入りましようっていうふうに、持っていきますよね。うん、「仕方がないわねえ」って言って。あと……。</p> <p>・うーん、「もう、Cさんには押し切られちゃう」とかって、よく、あの一、お散歩も嫌いなんで、「お散歩行きましよう」って言うと、「アタシ、歩くのがやだ」「いや、でも脚がね、だんだんね、あの一、脚から弱るって言うんで。今は、脚がとてもしつこいから、アタシも安心してらるんだけど、脚がね、弱ってくると、アタシも心配なんだ」って。「だからね、ここまでしか行かないっていうところで帰ってくるから、一緒に行きましよう」って言うと、「仕方がないわね。もう、やんなっちゃう」とかって言いながら出かけるんだけど……。 「このへんで帰りますか?」って途中で聞くと、「せっかく出たんだから、歩こうよ」って言ってね、ぐるーっと歩いてくるんですけど(笑)。ええ。で、このホーム長に、「もう、Cさんにはまいっちゃう。しょうがない。行ってくるわ」みたいなあれ(軽口)で、出かけられるんですけど。あつ、嫌じゃないと思います。あの一、何か言ってもらうことに対しては、とつてもね、「もう、しつこいんだから」みたいに言うけど、うれしいみたいですよ。ああ、誘い方とか、そういうのは工夫してるつもりで。うん。あの一、負担にならないように、こう、行動していただけるように。</p>

<p>バリエーション (否定から始めるのでなく・・・)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(こうすべきは心地よくない) うん、ないけど。ええ。(まあやってもいいか、という方へ) うん。って思えるように持っていきたいと思って……。 (持っていく方の技) いやいや、技、ないです(笑)。もう毎日、葛藤しながらやっています。 うーん、だから、「ああ、これでよかったのかなあ」とか。(思うことも) ありますよ、うん。 ・(葛藤を通しての技術?) 技はないです。ウフフツ。ただ、あの一、まあ家族のように過ごせばなあと思ってね。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護：一旦受け止めてからの提案</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 1 -

概念名	食事づくりが一番の難関だった
定義	これまで家事をしなかった男性介護者の難関となった介護内容
バリエーション	<p>・もう最初は……、最初はやっぱり、お世話をするっていうのが、あの一、中心っていうか、そちらのほうが、なんか、あの一、先立ってたなあという気がしますね。こう、とにかく人（ひっ）、人のお世話をするとそれがまあ、一番の、こう、何て言うんですかね、仕事の一、やる上で、一番先にきたのが、こう、まあ散歩をしたりとかね、うーん、食事の介助をしたりだとか、お風呂だとかね。まあ、ここでの、業務内容。そちらのほうが、もう素人ですから、あの一、やっ、一生懸命やったっていう。</p> <p>・（その中でもとりわけ）一番、私にとってプレッシャーだったのは、やっぱり食事でしたね。食事作り。ええ。これがもう、苦で、苦でね。今までは、あの一、まあたまに、家族が寝込んだときにはね、あの一、味噌汁作ったりとか、チョコッとしたものは、やったことはありますけども、この9人分、10人分の朝ご飯作ったりとか、それから夕食。私は、昼間は作らないんですけどね。ええ。あの一、夕食を作ったり。今日もそうなんですけどね。それが、やっぱり一番、仕事をする上で、一番苦でしたね。</p> <p>・他の、あの一、うん、まあ業務については、あの一、まあまあ、やれ、やれてるかなあ、なんて（笑）。そんな、まあ感じでしたけどね。</p>
理論的メモ	介護を語る：食事作り

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 2 -

概念名	楽しみの大切さと提供の難しさ
定義	生活の張りを持ってもらうために何か楽しみが必要だが活動の定着が難しい
バリエーション	<p>・えー……、うーん、で、そういう仕事をしながら、だんだん、やっぱり、あの一、ここにいる利用者さんの、あの一、えー、（利用者さん）の、楽しみ……。そういうのを、こう、見つけて、うん、実践したいなあ、というふうに、思うようになりましたね。ええ。その一、一通りの、まあ、あれが、うん、できるようになって、（一般家庭に居る老人はうちで何もせずのんびり過ごすことが多いが）ここにいる方たちは、そうではなくて……。それだけじゃなくて、やっぱり、さっき言ったような、あの、楽しみですよ。なんかこう、うーん、一日の、なんか張りっていうか、そういうものを、やっぱり私たちは、作っていかないといけないなあっていうふうに、今でも思ってますね、それは。これ（一日の張りを作っていくこと）は大事なことだというふうに、私は思います。</p> <p>・で、ここに、こう、花なんかもね、あの一、花とか木とか植えているのも、まあ私が、すっ、あの一、うーん、もう、Jさん（職員）っていう方も手をかけてるんですが、私も、あの一、積極的に自分の家から鉢を持ってきたりね。それから、造園のほうの、花屋さんに行って、花を買ってきて、ここに植えてみたりとか。そうすると、散歩するときね、すぐね、「ああ、きれいだね」とかね、そういうことを言うんですよ。だから、それも1つだし。</p> <p>・まあ今、今はできてないんですが、あの、自分で動（うご）、あの、私は、園芸とかね、あっ、花を、まあ種から、こう、育てて、水やってね。うん、これをね、やりたかったなと思っているんですが、今、それができてないんですよ。やっぱりそれも1つ、あの、成長する楽しみってのがありますよね。それから、あの一、野菜を作ったりね。うん。で、できたものを、ここで調理したりとかね。キュウリ作ったり、ナス作ったりとか、やっぱりそういうのってのは、成長がすごく楽しみで、水やりとかね、そういうのも、あの一、こう、すごく私は、あの一、うん、楽しみ、生き甲斐というかね、張りっていうか、そういうふうになる、うーん、（なる）なあと思って、やりたかったんですけども、なかなか、やっぱり予算的なこともあってね、あんまり、こう、うーん。まあ、こちらのほうは、あの、「なんかやりたいことがあれば言ってください」とは言うんですけども、</p>

バリエーション
(楽しみの大切
さとむずかしさ)

まあ、なかなか、やっぱり言いづらいですね。

・うーん、で、まあたまに、あの、リビングで、風船で遊んだりとかね。うん、その他にも、あの、ボウリングだったりとか、いろいろ工夫しながら、チョコッ、チョコッとは、やってはいるんですね。他の、あの、職員も。でもそれが、やっぱり長続きというか、定着してないんですよね。

・だから、やっぱり誰かが、こう、リーダー的な、あー、存在っていうんですか。うん、そういう人がいて、「これをやりましょう」とか……。うん、そういうところまでは、まだ残念ながら……。

・ええ。まあ私も、ちょっと、うーん、まあ責(せつ)、責任逃れっていうか、あまり強力的には(笑)、強くはやっていませんけれどね。でもそれは大事だなと思いますね、ええ。

・(組織的に活動を行うのは) デイサービスなんかね。あの、うち、1人、デイサービス行ってる人がいるんですけども、やっぱり……。ええ、週に1回。あつ、週2回か、あつ、月に2回か3回ぐらい、A苑行ってる人がいるんですよね。ここから。で、前(まっ)、前、ここへ来る前に、A苑でだいぶ……。デイサービスでお世話になった方なんですけどね。ええ。でもやっぱり行くと、麻雀やったりとかね。(楽しそう) ええ、すごくて。それから、ボウリングやって、優勝したと言って、あの、喜んで帰ってきたり。あるいは、もう習字はね、ものすごい上手なんですよ。その方が、やっぱりそこで習ってきたのを、半紙、あの、作品を持ってきて、張ってあった時期があったんですけどね。それを見て、「いやあ、書道の先生やってるんですか？」って。そんなことを言ったくら(い)、くらいね、上手だったんですよ。

・ええ。えー、だから、ただ、あの、決められた業務は、もちろん最低の仕事として、やり、やらなければなりませんけども、やっぱり他に、あの、楽しみ、「ここにいて楽しいな」というふうに見えるような。だからそういう、私も、楽しみを作っていかなきゃいけないなあと思うし。気持ち、けっこうあってね、それを、うーん、やっぱり、こう、同調者がいないとね、難しいですよ。

・ええ。まあ1対1で、こう、行ってもいいし。あるいは、あの、やっぱりお食事会っての、私はぜひね。あの、外に出て。ここ、ここじゃなくてね。これは絶対にやるべきだと思って、皆さんに話すんですけども、「いいね、いいね」とは言うんですけどね(笑)、なかなかね、それが。まあ、お金もかかるけども、中華料理屋に、みんなで行ってね、丸いテーブルで……。そういうのは絶対ね、必要だと思うんですよね。外でご飯食べるっていうか、あるいはお花見行って……。こうね、あの、弁当持ってって、やるとかね。そういう楽しみ方っていうのは、たくさんね、あの、やろうと思えばね、ある、あるんですよね。まあ、このお食事会も、「いいね」とは言ってくれる人もいるんですけど、なかなかね。まあお金もかかるから、うーんなかなかパツとはできないですね。

・ええ。えー、花見はまだね、あつ、見に行くんですけどね、車では。もそこで、こう、奠(ご)ぎを敷いて、シートを敷いて、お食事をするというようなことまでは、まだいってないんですよ。

・だから、けっこうね、楽しみ方っていうのは、そんなに難しくはないなあとは思ってるんですけどね、なかなか。で、やっぱり、こう、「つまんない、つまんない」って、ここにいて……。

・楽しみがないって言ってね、「つまんない、つまんない」っていうふうに、言ってる人もいますよね。うん。だから、そういうのを、私たち職員は、あの、やっぱり少しでも希望をかなえて、こう、やんなければ。

・うん。なんか誕生会は……。あの、あんまり……。人気ないですね。ハハハッ。花をもらっても、あんまりうれしがらない。うん。ケーキもらっても、あんまり。おやつ、おやつぐらいしか考えてないですもんね。ええ、ケーキをね。これくらいのを、皆さんに、等分に分けるんですけど。うん、やっぱり楽しみを、こう、作ってあげるということが……。私は今、一番ね、こう、求められているんじゃないかなあ、というふうな気がしますよねえ。

理論的メモ

介護を語る：システム；理想とすることがあるが実践できないジレンマにつながる

概念名	賛同者が欲しい
定義	何かをするには一緒に賛同して一緒に動く人がいないと難しいと実感する
バリエーション	<p>・キュウリ作ったり、ナス作ったりとか、やっぱりそういうのってのは、成長がすごく楽しみで、水やりとかね、そういうのも、あの一、こう、すごく私は、あの一、うん、楽しみ、生き甲斐というかね、張りっていか、そういうふうになる、うーん、(なる)なあと思って、やりたかったんですけども、なかなか、やっぱり予算的なこともあってね、あんまり、こう、うーん。まあ、こちらのほうは、あの一、「なんかやりたいことがあれば言ってください」とは言うんですけども、まあ、なかなか、やっぱり言いづらいですね。言いづらかったです、今まで。</p> <p>・一人ひとり、やっぱり、こう、好きなことが違うので。ええ。それぞれに合った、その楽しみ方なんかは、やっぱり……。会議では、けっこう出るんですけども、なかなか、あまり実践には、できてないんですよ。もう、けっこうね、出るんですよ。(会議は月1回開催) そうです、ええ。あの一、そういうレクリエーションですね。私も、それは一番ね、あの一、大事だなあというふうに思ってるんですけどね。ええ。え一、だから、ただ、あの一、決められた業務は、もちろん最低の仕事として、やり、やらなければなりませんけども、やっぱり他に、あの一、楽しみ、「ここにいて楽しいな」というふうに思えるような。だからそういう、私も、楽しみを作っていくかきゃいけないなあと思うし。気持ちは、けっこうあってね、それを、うーん、やっぱり、こう、同調者がいないとね、難しいですよ。わあっ、あのね、ああ、いいね、やろう、やろうっていうね、そういう同調者が、やっぱりほしかっ(た)、ほし、ほしいって言うとおかしいけれどもね。そう……。で、わりと、あの一、もう、35、(30)5歳ぐらいのね、去年、辞めたんですけども、男性、いたんですよ。で、けっこう気が合って、そういうのには、すごくこう、賛成してくれるんですよ。で、え一、その人がやったのは、外に、こう、うーん、蕎麦を食べたいと。そういう人は、外、連れて行ってね……。外出して蕎麦を食べたりとかね。そういうことを、こう、実践した人なんですけどね。非常にいいなと思いますし。</p> <p>・あるいは、買い物、デパート行って買物をしたっていう人もいますよ。でもなかなかね、そういう要望には応えられてないんですよ。「あそこに行きたい、ここに行きたい」というような。あの一、けっこうあるんですよ。他の方でもね。ええ。だから、そういうときは、車(くつ)、この車を使ってね。</p> <p>・一人ひとり、やっぱり、こう、好きなことが違うので。ええ。それぞれに合った、その楽しみ方なんかは、やっぱり……。会議では、けっこう出るんですけども、なかなか、あまり実践には、できてないんですよ。</p>
理論的メモ	介護を語る：理想とすることがあるが実践できないジレンマ、同僚：理解してくれる同僚の喪失

概念名	全員で体験する非日常は盛り上がる
定義	全員で非日常を体験する行事の大切さを語る
バリエーション	<p>・で、今度、クリスマスがある、うー、あるんですけども、私、こないだの、うー、あれには、会議には出ななかったから、内容はわかりませんが、毎年、あの一、プレゼントをあげたりとかね。それから、お寿司を頼んだりとか、ビールを、ちょっとね、出して。うん。すーごくね、クリスマスの……。もう、やっぱりプレゼントされるっていうことは、あの年(ねん)、年(とし)に、80代半ばになっても、も一のすごい、子どものように喜ぶんですよ。あれは私もね、びっくりしましたよね。(プレゼントは)手袋(てぶ)、手袋です。全員にね。安い物ですよ。でも今、安いつつつても、見た目はすごくね、いいものですよ。ええ。だから、そういう、あつ、あれはね、私は、</p>

<p>バリエーション (全員で楽しむ 非日常)</p>	<p>あつ、やっぱりいつでも、年(とつ)、年を取っても、人から、何かプレゼントされたりとかね、そういうことっていうのは、すごくうれしいんだっていうのを、つくづく思いましたよね。</p> <p>・まあ、あと行事関係も、誕(たん)、誕生会とかね。</p> <p>・だから、クリスマスのお話をすると、以前やったことがあるし……。あの、普段はビールは一切、アルコールは、飲(の一)、飲ませませんので、そのときは、夕飯なんですけれどね、昼間じゃなくて。すごい盛り上がるんですよ。もう、すごいですよ。もう、あの一、あの表情はね。あれはすごい。うれしくて、うれしくて、もうね。で、言葉も弾むんですよ。周りとのね。ええ。うん、だからそういう……。うーん、まあ今では、クリスマスのような、うーん。あの一、誕生会はね、あんまり盛り上がりませんね。その人だけのお祝いですからね。あんまり、ケーキが出てもね、喜ばないよねえ。うーん。そうです。</p> <p>・うん。なんか誕生会は……。あの一、あんまり……。人気ないですね。ハハハッ。花をもらっても、あんまりうれしがらない。うん。ケーキもらっても、あんまり。おやつ、おやつぐらいしか考えてないですもんね。ええ、ケーキをね。これくらいのを、皆さんに、等分に分けるんですけれど。うん、やっぱり楽しみを、こう、作ってあげると言うことが……。私は今、一番ね、こう、求められているんじゃないかなあ、というふうな気がしますよねえ。</p> <p>・あと、いいことではね、やっぱりこう、外に連れ出してね。私、運転するから、車で桜見に行ったり、〇〇ファームに行つてね。あそこから△山、きれいなんですよ。△山、見(み)、見たりとか、それから、〇〇ファームの一番高いところ行くと、車の中から、あの一、A半島が見えて、A湾が見えるんですよ。だから、そういうところに、けっこうね、花見では。まあ花見は、あの、A島の花見とかね。ええ。それからA塚のほうとかね、けっこう車で、あの一、連れて行ったり。たまたま、あの一、△△ファーム。あそこに、花がいっぱいありますからね。花とか木とかね。年中ありますので、そういうところに、何回か連れて行つたとか。そういうことが、私にとっては、印象、うーん、印象に残ってますね。(入居者の顔が違う) そう、そうですね。ええ、ええ、ええ。何人か、5~6人一緒になってね。で、もう1人、あの一、職員が付きますけれど。そういうときっていうのは、自分でも、うれしいことですね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：非日常の提供の大切さ</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート(Dさん) - 5 -

<p>概念名</p>	<p>自宅のような環境を提供</p>
<p>定義</p>	<p>介護する時の目標は自宅(一般家庭)に居る時のような環境の提供</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・えー……。うーん、で、そういう仕事をしながら、だんだん、やっぱり、あの一、ここにいる利用者さんの、あの一、えー、(利用者さん)の、楽しみ……。そういうのを、こう、見つけて、うん、実践したいなあ、というふうに、思うようになりましたね。</p> <p>・ええ。その一、一通りの、まあ、あれが、うん、できるようになって、あの一、でも普通一般の家庭での老人、お年寄りたちは、そんなに、なんか楽しみで、なんか趣味的なものをやってるかなあと思うと、そんなにね、あの一、積極的な人っていうのは、うん、あの一、私の、まあ町内会見ている、そんなに、あんまり目立たない。まあ、うちで、こう、お茶飲みながら、テレビ見ながら、のんびりしてるなあ、というような、そんな感じを、こう、受けるんですよ。</p> <p>・あと、わり、わりと、こう、あの、壁にね、いろんな絵を、コピー、拡大コピー、新聞の切り、写真をね。その季節、季節の、えー、写真、これ、いつ、今、もみ、紅葉(もみじ)をね、張つてあったんですけども。紅葉(もみじ)の写真だとか、まあ春の写真、夏の写真、けっこう、私が、あの、新聞を見て、いい、その、写真があると、それを拡大コピーして、けっこう張つたりなんかしてるんですよ。やっぱり季節、季節によって、あの一、桜が咲くと、桜の木をね、山行つて、桜の枝を、折つ(おつ)、折つ(おつ)、折つてきてね。早朝、行つて。</p>

バリエーション (自宅のような環境を提供)	<ul style="list-style-type: none"> ・うん、まあ昼(ひつ)、昼間じゃ、堂々とできないから、車でウーッと行ってね、あの、A 沢の奥まで行って、山桜をね、枝を切ってきて、あそこへ、テレビの横に置いてみたり。 ・えー、そういう花、花、私好きなので、けっこうチョコチョコ、チョコチョコね、花を持ってきてるんですよ。「あっ、これは大事だな」というふうに思いますよね。 ・季節の花っていうのは、あの一、うちにいる人にとってはね、すごく、それで季節感がわかるんですよ。
理論的メモ	介護を語る：自宅にいるような環境

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 6 -

概念名	おいしい食事を家庭的に手作りして出すのはとてもよいことだと思う
定義	おいしい食事を家庭的に手作りして出すこの施設に対する肯定感を語る
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ただ食事、あっ、食事のこともね、私はすごく、あの一、三、三度の食事は、すごくこれを楽しみにしてるんですよ。ええ、皆さん。 ・で、けっこうね、あの一、主婦の方がほとんどですから、上手なんですよ。 ・私は、あの一、特養に、まあ他の職場での食事よりは、ずーっとね、うちで作ってる食事のほうが、私は、おいしいと思いますよね。(おいしいですね) ええ、ええ。 ・だから私は、すごく、あの、食事に関しては、あの一、まあ嫌いなものも出るときは、ここもね、本人にとってあると思うんですが、私は恵まれてると思いますよね。 ・ええ。だから、あの一、ここでの皆さん、女性が、やっぱり、あの一、経験生かしてね、食事を本当に、いいものを、こう、作っているっていうのはね、利用者さんにとっては、非常に、私は幸せだと思いますね。
理論的メモ	施設を語る：おいしい食事

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 7 -

概念名	うれしいこと；自己有用感を持てる時
定義	自己有用感：自分の特徴や考えの実現ができたという実感
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・やっぱり、この生の花を、こういうふうに飾ったりとかね。そういうことをしたっていうのも、私の、まあ自分で言うのもなんですけども……。うん。まあ、「よくやったなあ」と(笑)。そう。自画自賛(笑)。ええ。ん。で、あと、こういう植木とかね、花とか、この庭とかね。そういうところですかね。 ・ああ、あとはね、あの、女性にはできない、まあ最近、ホーム長なんかも、そっ、けっこうね、やってる。掃除の、女性にできない力仕事とか、そういう、もう、ちょっとこんな、あの一、クーラーのね、あの一、フィルターの掃除だとか、そういうところが、あの一、私がやらなきゃいけないというふうに思って、けっこうね、率先してやってるのも、うん、まあ男ならではね。うん。まあ、仕事の面では、まあ多少は役に立ってるのかなあ、というふうに思いますが(笑)。自画自賛です、これも(笑)。うん。まあ、あとね、あの一、いっ、今、前は男性2人だったんですけどね、男性1人だから、けっこうね、あの一、「Dさん、Dさん」というふうに(女性入居者に)言われるんですよ。これも、まあ、うれしいことですよ。「ああ、Dさん、久しぶりですね」って。いつも会ってるんですけども。それが本当に認知症のあれで。「久しぶりですねー」と言っ。まあ、そういうふうに、けっこう言われるのがね、あの一、うれしい、あの、印象ですねえ。 ・印象的だったこと、うーん、やっぱり「ありがとう」とかね、「ああ、うれしいなあ」とかね、「いやあ、大変だねえ」とかね(笑)。そういう言葉をね、かけられると、うれ(しい)、うん、それこそ、1人の人間として言われたっていうことで、やっぱり実感ですよ。自分が、うん。向こうの方がね、本当、1人の人からね。もう本当、掛け値なしで、そういう言葉が返ってくるって

バリエーション (うれしいこと; 自己有用感を持てる時)	うのは、本当に、私たちが、だから、認知症だからとか、そういう思いを持ったらダメだな、というふうに、ますますね、思いますね。 ・ええ。散歩に行くとかね、いやあ、ありがとう。散(さん)、もう行きたくなくて、行きたくなくてね、「なんでこんなに無理やり散歩させるの」とか、最初は、出るとき、そうなんです。でも帰ってくると、玄関でね、「あー、よかったあ。ありがとうね」とかね。うん、そういうのが返ってくるんです。ええ。やっぱりそういうのは、本当、うれしいことですね。まあ大変なことばかりじゃなくって、そういうこともありますよね。楽(たの)、楽しいこと。
理論的メモ	介護を語る：自己有用感

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 8 -

概念名	「ありがとう」といわれると力が出る
定義	介護の中での喜びを語る
バリエーション	・(喜びを感じるのは) うん、やっぱり「ありがとう」って言われるときですね。ええ。「ありがとう」とかね、うーん、それが一番ですよ。まあそれ(感謝のことば)は、望(のぞ)、あの一、望んでることじゃないんですけども、そういうふうに、あの一、言われるっていうのが一番ですよ。うれしいというかね。(仕事なので感謝のことばを待っているわけでは)ないけども、そう(感謝のことばが一番うれしい)です。それが、やっぱりね、ええ、「また来よう」というふうな(笑)。力になりますよ、本当にね。小さなことですけどね。 ・やっぱり、「ありがとう」とかねえ、そういう、それに似たような言葉をかけられるのがね。相手が、こう、ニコニコとして来てくれると、うん、こっちもね、うれしくなりますね。
理論的メモ	介護を語る：喜び

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 9 -

概念名	不満の積み重ねや不安が不穏を生む
定義	不満や不安が積み重なって不穏の状態が生まれる
バリエーション	・だから、けっこうね、楽しみ方っていうのは、そんなに難しくはないなあとは思ってるんですけどね、なかなか。で、やっぱり、こう、「つまんない、つまんない」って、ここにいて……。 ・楽しみがないって言ってね、「つまんない、つまんない」っていうふうに、言ってる人もいますよね。うん。だから、そういうのを、私たち職員は、あの一、やっぱり少しでも希望をかなえて、こう、やんなければ。ええ、ええ、気にかけてね。「ああ、この職員は、こういうことをしてくれてるんだなあ」ということを、あの一、行事が、まあ終われば、忘れてしまうんだけど、ただ、そういうことがたくさん、こう、あれば、あの一、もっとうん、不穏になる人なんか、やっぱり緩和されるんじゃないかなと、私は思うんです。ええ。 ・やっぱりこう、うーん、不満がけっこうあるんですけども、その不満のはけ口が、なかなかなくて。そういうのが、あの一、不穏になる原因にも、あの一、1つにはなってるんじゃないかなと思うんです。うん、そうですね。やっぱり気にかけてもらえると、ええ、相手にしてくれるとかね、そういうことがたくさんあればあるほど、やっぱり精神的にも、こう、落ち着きますからね。
理論的メモ	利用者：不穏がなぜおこるか、介護を語る：気に向け向き合うことが不穏を減少させる

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 10 -

概念名	不穏が他の入居者の介護に影響をおよぼす
定義	一人の入居者の不穏が他の不穏を呼ぶメカニズムと大変さを語る

バリエーション (不穏が他の入居者の介護に影響をおよぼす)	<p>・その1つの例として、えー、私なんかは、いつもね、こう、うーん、不穏になる、うー、ときがあるんですよ。私が夜勤のときにね。(特定の入居者?) ええ、もう。でも、その一、まあ夕(ゆう)、早い時間だと、もう7時、夕(ゆう)、夜の7時ぐらいから、「ご飯食べてない」とかね。「私にご飯を食べさせない」とか、「なんで食べさせないんだ」って言って。まあ「食べた」と言っても、まったくもう埒(らち)あかない、あきませんし。でもそこで、あの、かかわってしまうと、他の方が、あの、トイレに出入りするときに、転倒とか、やっぱりそういう心配の方が、けっこういるんですよ。だから、長い時間、話は、こう、聞(きつ)、聞けないんですよ。ところが、7時から9時くらいまでですね、あの一、リビングに呼んでね、もう不穏の状態、「ちょっと来てください」と、リビングに呼んで。で、戸を開けてね。で、話をずーっと、まあ文句とか、「ご飯食べさせない。何なんだ」って、「ここは何なんだ」ってことでね、「出て行く」とか、「こんなところは嫌だ」とか、そういうふうに言うんですけども、話を、こう、聞いているうちに、それが収まるんですよ。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：不穏の連鎖

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 11 -

概念名	気にかけて向き合うことの大切さ
定義	一人ひとりを気にかけて向き合うことが入居者を活性化し安定させる
バリエーション	<p>・まあ、その他、あの、私は書道が好きで、あの、ここにいる、書道大好きな人がいるんですけども。で、その、個人的には、あの、墨を持ってきて、半紙、えー、それから、えー、一通り揃えて、居室でやったことはあるんですよ。そうすると、ものすごく喜んでね。あの一、けっこう字の上手な方でね。そういう何かを、できることね、その人の、こう、あの一、趣味でもいいし、何かを、こう。でも全員に強制して、「みんな、これやろう」というようなことは、あまり。うん。ダメだと思うんですよ。</p> <p>・(認知症だから誕生日のお祝いを喜ばない?) それは違うと思いますね。あの一、まったく、認知症である、なしにかかわらず、そういうお楽しみ会っていうのは、もう本当に、心の底から楽しめるっていうか。それは、忘れちゃうことはあります。「クリスマスのときに、これをもらったね」って言っても、「えっ、私、もらってない」っていうふうにはなりますけども、そのときの場っていうのは、すごく、あの一……、うれしがりますですよ。それは、うん、認知症だからっていうのとは、全然違いますよ。やった行事は忘れますけど。やっぱりそういうことをして、そういう楽しみがあるっていうことがね、すごく気持ち的には、あの一……、うーん、やっぱり考(かん)、考えてくれてるなっていうことが、私はね、あの一、通ず、通じると思うんですよ。</p> <p>・うん(自分のことを考えてくれてると感じる) そう、そうですね。ええ、ええ、気にかけてね。「ああ、ここの職員は、こういうことをしてくれてるんだなあ」ということを、あの一、行事が、まあ終われば、忘れてしまうんだけど、ただ、そういうことがたくさん、こう、あれば、あの一、もっとう、不穏になる人なんかも、やっぱり緩和されるんじゃないかなと、私は思うんですよ。うん、そうですね。やっぱり気にかけてもらえるとか、えー、相手にしてくれるとかね、そういうことがたくさんあればあるほど、やっぱり精神的にも、こう、落ち着きますからね。</p>
理論的メモ	介護を語る：認知症への理解

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 12 -

概念名	夜間の不穏の苦しさ
定義	「聞くこと」のたいせつさがわかっても気持ちは苦しい
バリエーション	<p>(・その1つの例として、えー、私なんかは、いつもね、こう、うーん、不穏になる、うー、ときがあるんですよ。私が夜勤のときにね。(特定の入居者?) ええ、もう。でも、その一、まあ夕(ゆう)</p>

バリエーション
(夜間の不穏の
苦しさ)

う)、早い時間だと、もう7時、夕(ゆう)、夜の7時ぐらいから、「ご飯食べてない」とかね。「私にご飯を食べさせない」とか、「なんで食べさせないんだ」って言って。まあ「食べた」と言っても、まったくもう埒(らち)あかない、あきませんし。でもそこで、あの、かかわってしまうと、他の方が、あの、トイレに出入りするときに、転倒とか、やっぱりそういう心配の方が、けっこういるんですよ。だから、長い時間、話は、こう、聞(き)つ)、聞けないんですよ。ところが、7時から9時くらいまでですね、あの一、リビングに呼んでね、もう不穏の状態、で、「ちょっと来てください」と、リビングに呼んで。で、戸を開けてね。で、話をずーっと、まあ文句とか、「ご飯食べさせない。何なんだ」って、「ここは何なんだ」ってことでね、「出て行く」とか、「こんなところは嫌だ」とか、そういうふうに言うんですけども、話を、こう、聞いているうちに、それが収まるんですよ。

・だから本当にね、あの一、それ(リビングに呼んで話を聴いて落ち伝貰う)までは私は、もうバトルですよ。「食べた」。「ほらっ、今日のメニューは、これとこれとこれです」って、こうやってね、見せるわけですよ。「これ食べましたよ」って。まあ、そういうふうにしても、まるっきり埒あかないですよ。うーん、だからもう、絶対に、あの一、対抗してはダメだ。こちらのほうが、こう、言葉で、なんか丸こめ、丸め込もうとか、押さえ込もうとか、そういう手段では、まったく、あの一、不穏というのは収まらなくて。

・どうしたらいいかな、どうしたらいいかな、考えて。もう呼んで、黙って、もう聞くことにしたんですよ。こう、隣にいてね、お茶飲みながら。ミカン食べながら。そうすると、不思議に、30分ぐらいすると、こう、収まって、笑顔が出てくるんですね。「ああ、やっぱり、話は聞いてやらなきゃダメだなあ」というふうに、思いましたね。で、まあ9時まで話を聞いて、だいたい3、そのときは3時まで、まるっきりトイレも起きないし、寝たきり。熟睡で3時までね、起きなかったです。

・普通は、もう12時ぐらいになると、トイレで起きてきて。まあ、それからトイレが頻回になるんですよ。一回、起きるとね。で、頭も、もう眠れなくなって、いろんなことを考えて、「娘はどうしたか、どうのこうの」とか、「筆筒がない」とかね、「テレビがない」とか、また始まるんですけどね。そのときに限っては、3時まで。私もびっくりしましたね。3時ぐらいまで、びくともしないで、ぐっすり寝たっていうのがね、一回だけあるんですよ。

・で、同じことを(笑)、やったんですけども、そのときは、やっぱり12時ぐらいですよ。うん。までは寝るんだけど、それ以降は、また、「ご飯食べてない」とか、「財布がない」とかね、「おまえが取ったんだろう」とかね、「おまえは誰だ」とか、そういうふうになるんですけどね。

・まあ、それはもう、あの一。で、夜になると、独りぼっちになるから、余計に、そういう気持ち、こう、煽られてきて、「ここは怖い」とか、そういう、もう不安。不安で、不安で、しょうがない状態なんですよ。だから、そういうときに、話を、まっ、また聞いてやると、すごく、私は、いい、いいん、いいと思いますね。

・それ(聞くことが大切と思えるようになる)までは、本当にね、もう、もう、うん、バトルっていうのが適当ですねもう相手と、もう本当に、「いや、食べたよ。ほら、ほら、これだよ」って(笑)。で、もう放っとくんですよ。もう、そういうときはね。かか、ずっとかかわってばかりいない。いたら、もう、とてもじゃないけども。で、大きい声出す、出(だ)っ)、出しますから、周りが迷惑するしね。でも放つといても、やっぱり、なんだかゴソゴソ、ゴソゴソ、引(ひ)っ)、筆筒を引っ張り出したりとか、物を、こう、いっぱい出したりとかね、なんかこう、やって。なんか書いたりね。うん。そういうことをしているので、やっぱり今は、「聞くことが本当に大事ななあ」というふうには思ってますね。)もう、苦しいですね。それは苦しいですね、もう。

・一番苦痛なのは、夜中の、もう12時過ぎて、2時、3時。この時間帯で、もう不穏になられると、こちらもう精神、あの一、体が、もうまいってますから。ええ。それを聞くっていうことになる

<p>バリエーション (夜間の不穏の 苦しさ)</p>	<p>と、容易じゃないですね。わかっていても。声も大きくなっ、なりますしね。もう、こっちは、「それどころじゃないよ」というふうな(笑)。もう2時、3時になったら、もうね、もうねえ、本当に蹴飛ばしたくなりますね。あの一、正直な話はね。だから、あの、虐待っていう言葉がニュースでよく出ますけども、あれは本当によくわかります。本当に、首締めた、締めた、(締め)たいというふうに、気持ちになったりね。手を上げたくなくなったり、蹴飛ばしたくなったりとかね。そういうふうな気持ちになりますよ。うん、もうね、疲れてきて、もう、こちらの我慢の、こちらの限界になると、ああいう事件になってることが起きて不思議はないなというふうに、わかりますね。</p> <p>・うん。で、ましてや、そういうときにね、まあ女性だから、暴力振るうってことはないんですけども、男性でね、殴られたりとか、あの、私、一回あるんですけども、あの一、そういう暴力的な行為をされたら、もうそういうふうな、こちらには余裕がね、受け止める余裕がないですから。そうすると、やっぱり殴り返したりとかね、暴行を加えるとかってというのは、あの一、それ、わかりますね。</p> <p>・もうヘトヘト。でも夜勤というのは、どこも1人ですから。1人で全部ね。まあ、まだうちは9、9人ですから、いいですけども、あれを何(なん)、20人も30人も、1人で面倒みるっていったら、とても、とてもね、あの、無理だと思えますよね。</p> <p>・これくらいでいいですか？こっ、この件は(笑)。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：一人夜勤の中での不穏の大変さ・苦しさ</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 13 -

<p>概念名</p>	<p>気付きが自分の気持ちを楽しにしてくれる</p>
<p>定義</p>	<p>「聞く」ことの大切さへの気付きが自分の気持ちを楽しにしてくれたことを語る</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・(事実と違うことでもそのまま聞く) そうですね。もう、やっぱり合わせて、あの一、「そうですね」っていうんで。「いや、そうじゃない」なんて言ったら、もう絶対ダメだからね。</p> <p>・(Dさんの中に「違うよ」という気持ちは) うん、まあ、あるんですけどね。そうです。でも、それを言うと、また、こう、目を吊り上げてね、あの一、怒るわけですよ。だから、ひたすらもう、「そうじゃない」っていうのは、わかってるんですけども、まあやっぱり聞くことが、認知症の方の対応で一番大事なのは、やっぱり、こう、聞くことだなあというふうな、今、思ってますね。</p> <p>・物は忘れても、あの、気持ちは、そんなに、こう、不安的にはならないなっていうふうな、私は、感じてるんですよ。その1つの例として、えー、私なんかは、いつもね、こう、うーん、不穏になる、うー、ときがあるんですよ。私が夜勤のときにね。(特定の入居者?) ええ、もう。でも、その一、まあ夕(ゆう)、早い時間だと、もう7時、夕(ゆう)、夜の7時ぐらいから、「ご飯食べてない」とかね。「私にご飯を食べさせない」とか、「なんで食べさせないんだ」って言って。まあ「食べた」と言っても、まったくもう埒(らち)あかない、あきませんし。でもそこで、あの、かかわってしまうと、他の方が、あの、トイレに出入りするときに、転倒とか、やっぱりそういう心配の方が、けっこういるんですよ。だから、長い時間、話は、こう、聞(きつ)、聞けないんですよ。ところが、7時から9時くらいまでですね、あの一、リビングに呼んでね、もう不穏の状態、で、「ちょっと来てください」と、リビングに呼んで。で、戸を閉めてね。で、話をずーっと、まあ文句とか、「ご飯食べさせない。何なんだ」って、「ここは何なんだ」ってことでね、「出て行く」とか、「こんなところは嫌だ」とか、そういうふうな言うんですけども、話を、こう、聞いているうちに、それが収まるんですよ。夜になると、独りぼっちになるから、余計に、そういう気持ちが、こう、煽られてきて、「ここは怖い」とか、そういう、もう不安。不安で、不安で、しょうがない状態なんですよ。だから、そういうときに、話を、まっ、また聞いてやると、すごく、私は、いい、いいん、いいと思えますね。やっぱり話を聞くっていうことはかなり大事だなと。丸め込むんじゃないでね。</p>

バリエーション (気づきが自分の気持ちを楽にしてくれる)	<p>・(事実と違うことでもそのまま聞く)そうですね。もう、やっぱり合わせて、あの一、「そうですね」っていうんで。「いや、そうじゃない」なんて言ったら、もう絶対ダメだからね。</p> <p>・つい最近、そういうふうに(笑)。つい最近です、そういうふうに考えだしたのが。それまでは、本当にね、もう、もう、うん、バトルっていうのが適当ですねもう相手と、もう本当に、「いや、食べたよ。ほら、ほら、これだよ」って(笑)。で、もう放っとくんですよ。もう、そういうときはね。かか、ずっとかかわってばかりいない。いたら、もう、とてもじゃないけども。で、大きい声出す、出(だっ)、出しますから、周りが迷惑するしね。でも放つといても、やっぱり、なんだかゴソゴソ、ゴソゴソ、引(ひっ)、筆筒を引っ張り出したりとか、物を、こう、いっぱい出したとかね、なんかこう、やって。なんか書いたりね。うん。そういうことをしているので、やっぱり今は、「聞くことが本当に大事だなあ」というふうに思ってますね。</p> <p>・あっ、でも、あの一、直ってくるから。落ち着いてくるから……。そう。逆にね、こう、あっ、こういうふうにして、それが解決策の1つだなんていうふうに、まあ、わかってきましたから、今は、それは苦じゃないですね。(聞けば)こういうふうだね、落ち着いてね。うん。で、眠るなということが、ちょっとわかりましたので、それは苦痛じゃないんです。</p>
理論的メモ	認知症介護：介護の中での気づきが自分を助ける

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 14 -

概念名	自分の余裕が対応を左右する
定義	勤務時の自分の余裕が仕事の結果を左右する
バリエーション	<p>・うん、ええ、ええ、はい。そうですね……。うーん、だから、あの一、こちらのほうが本当に余裕を持って。健康じゃないとね。あの一、精神的にも、体もちゃんと休んだ状態で、やっぱり出勤しないと、やっぱり、顔がね、もう疲れた顔してたりね、こわばってたりとかね、なんか気難しい顔をしてると、もう、すぐわかるから。相手(入居者)がね。もう、そういうときはダメですね。</p> <p>・だから本当に、出勤するには、やっぱり万全の、こう、準備というかね。まあ準備と言うと大きさですけど、ちゃんと体調を整えて来ないと。</p> <p>・まあ二日酔いで出勤したことは、一度もないですけども。でも、なんか他のことで、こう、疲れてたりとかね、あの一、場合はありますから。でも、そういうときっていうのはダメですよ。仕事をしてても、あの一、あんまりうまくいかないですね</p>
理論的メモ	介護を語る：自分の余裕

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 15 -

概念名	不穏の時の我慢は苦しく怒りを感じる
定義	不穏の時のことばや実際の暴力を浴びせられ我慢する苦しさを語る
バリエーション	<p>・もう、苦しいですね。それは苦しいですね、もう。一番苦痛なのは、夜中の、もう12時過ぎて、2時、3時。この時間帯で、もう不穏になられると、こちらもう精神、あの一、体が、もうまいてますから。ええ。それを聞くっていうことになると、容易じゃないですね。わかっていても。声も大きくなっ、なりますしね。もう、こっちは、「それどころじゃないよ」というふうな(笑)。もう2時、3時になったらもうねもうねえ、本当に蹴飛ばしたくなりますね。あの一、正直な話ね。</p> <p>・だから、あの一、虐待っていう言葉がニュースでよく出ますけども、あれは本当によくわかります。本当に、首締めた、締めた、(締め)たいというふうに、気持ちになったりね。手を上げたくなくなったり、蹴飛ばしたくなったりとかね。そういうふうな気持ちになりますよ。うん、もうね、疲れてきて、もう、こちらの我慢の、こちらの限界になると、ああいう事件になってることが起きてても不思議はないなというふうに、わかりますね。</p>

<p>バリエーション (不穏時の我慢は苦しく怒りを感じる)</p>	<p>・うん。で、ましてや、そういうときにね、まあ女性だから、暴力振るうってことはないんですけども、男性でね、殴られたりとか、あの、私、一回あるんですけども、あの、そういう暴力的な行為をされたら、もうそういうふうには、こちらには余裕がね、受け止める余裕がないですから。そうすると、やっぱり殴り返したりとかね、暴行を加えるとかってというのは、あの、それ、わかりますね。もうヘトヘト。でも夜勤というの、どこも1人ですから。1人で全部ね。</p> <p>・逆に「おまえは誰だ」とかね、もう、ひどいことを言われるときがあるんですよ。おまえは、おまえは誰じゃないな、あつ、「おまえの顔なんか見たくない」って言って。これ、不穏のときですよ。不穏のときだからね、もう、いろんなことを言(い)つ、言うわけですよ。</p> <p>・不穏になってるときなんだけど、「おまえの顔なんか見たくない」とか、「財布から、おまえ、金を取ったろう」とかね、そういうことを言われると、やっぱり……、そりゃまあ、わかるんですけども、やっぱりグサツとくる、きますよね。そうすると、もう、ああ、こん(な)、もう、「おまえなんか知らねえ」って、こっちもね(笑)。で、「勝手にしろ」って。「勝手にしろ」というふうに、思いますよ、もう。言葉には出さないけどね。うん。もう、こっちも顔がこわばってね。そう、そうです、そうです。こっちも、そういう顔になりますよね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：不穏時の我慢の苦示唆は怒りにつながる</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 16 -

<p>概念名</p>	<p>自由の制限に気付いている</p>
<p>定義</p>	<p>認知症の人だからではなく一人の大人として接遇＝自由の制限に気付く</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・それ(認知症だからコミュニケーションがとりにくい)はない……と、思いたいですね。</p> <p>・認知症というふうな、そういう、あの、えー、ことを、頭から除いて。頭から除いて、やっぱり、こう、仕事をしないといけないなと思いますね。</p> <p>・ええ。でも、でも、そういう症状が現れたときには、それなりの、やっぱり対処は、さっき、まあ私は、1つと、1つは、やっぱりちゃんと話を聞くことだと。相手になってやると、いろんなことを、もう、とめどもなく、こう、話すんですよ。で、それは、症状が出てきたときには、そういうふうに対処するけれども、それ以外の部分では、あの、そういう、認知症だという意識は、私たちは、持ちちゃいけないと思うんですよ。もう本当に1人の、まあ、あの、1人の人間として、えー、1人の大人として。それから、こないだは選挙に連れて行ったんですけどね、ちゃんと投票もするわけですよ。だから、本当に、あの、大げさですけども、あの、国民の1人として。そういう見方をしていけないと、という気持ちですね。まあ理想っていうんですかね。まあ、あの、でも「現実はどうだ？」というふうに言われれば、そうでない部分もあるけども、そういうふうにして、あの、やりたいですね。ええ。やっぱり1人の人間として、人として、えー、こう……、あの、対応する。うん、対応して。</p> <p>・でも、その中で、認知症の、あの、症状が現れたときには、あの、その対処法でやらなきゃいけないと思いますけども、普段は、やっぱり、ああ、あの人は、こう、なんかいつも不穏になってばかりいるとかね、あの、まあ職員の中でも、チラチラとね、あの、仕事をしながら、こう、ボソボソとね、言うときはあるんですけどね。「ああ、もう嫌だね」とかね。</p> <p>・うん、それはあるんですけども、やっ、あの、それは、認知症だっていう、病気があるんだからって、「しょうがないね」というんじゃないかとね。そうじゃなくて、やっぱり対等に、やっぱり、あの、見ていかなきゃいけないなあ、というふうに思いますね。</p> <p>・よくね、あの、不穏になると、なんか閉じ込められてる、強制されている、そういう言葉が出るんですよ。で、「ここには自由がない」という言葉もね。やっぱり、あの、普段の生活の中で、やっぱり、こう、積み積もったものが、そういう言葉になって現れるんだと思いますよね。ええ。そうです、やっぱり自由がないというふうには、「買い物に行きたい」って言うてもねちょっと不</p>

バリエーション (自由の制限に 気付いている)	穏の状態なんです。あの、本当に「買い物、行きたい」じゃなくて、家(いっ)、家に帰りたい っていう、その一、「家に帰りたい、買い物行きたい」というのは、こう、不穏の1つの状態なん ですけども、「じゃあ、一緒に行きましょう」と言うよね、「いや、嫌だ」というふうにして、戻っ ちゃうとかね。だから1人で行きたいんですよ。そういうときもあるんですよ。誰かが付いてい かれることが、もう「束縛されてる」という、もうイメージですよ。そういうところからも、「自 由がない」というふうな気持ちが出てくるんでしょうね。
理論的メモ	認知症介護を語る：自由の制限に気づく

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 17 -

概念名	男性入居者との関係に苦しむ
定義	男対男の関係で修復が難しいのが悩み(認知症の人だからではなく一人の大人として接遇)
バリエーション	<p>・そうですね。うーんとね、男性、1人いるんですよ。78歳……。ええ。もう一番奥のね、突き当 たり、左に。左の角っこ(の部屋)にいるんですけども、最初、一番最初に入ったのが、その男性 なんです。えーと、〇〇さん、〇〇さん……。〇〇さん。うん、まあ、その話、私とは、もう全 然ダメなんです。うん。最初に入ってきた当時は、あの一、1人だったから、話は、もう普通に ね、息子が柔道やってたとか、スポーツが、(スポーツ)の話題でね、けっこう、うん、まったく 問題なく、話(はな)、会話ができてたんですけども、女性が、こう、入ってきて、あの一、今の ような形になってくると、うーん、やっぱり男だっていう、この一、なんか威厳を示したいとい うことがあって、食事時に、あそこの一番前のテレビに、一番前に席があって……。いたんですけ ども、すごく、こう、周りのテーブルで、なんか話をゴチャゴチャすると、「うるさい！」というふ うに怒るわけですよ。睨み、睨んじゃうんですよ、「うるさい！」と言ってね、ものすごく。</p> <p>・私はもう、そういうのを、ずーっと見てて、「なんだ、この人は」というふうに、こう、ものす ごく、こう、あの一、不満が私の中にも。</p> <p>・あるとき、「ここは姥捨山じゃないか」ということで、食事時に、そんな話もした。「なんてこと を言うんだろう」というようなことで、私自身も、もう、その利用者さんに対しては、もう全然好 意は持たなくなってたんですよ。そうして、あの一、いつも、あの、バイタルチェックやるん ですけども、うん、あるときからね、あの一、来なくなっただけですよ、こちらのほうに。で、食事は 全部、居室、うーん、なんですよ。おそらくそういう、あの、まあ、利用者さんの、(利用者さ ん)と、この一、食事時になると、「うるさい！」というふうに、そういうことが何度もあるから。 おそらくそういうことも、1つの原因。で、帰り、帰りしなに、そこの、後ろの席でもって、ブツ ブツ言っていって帰るわけですよ。だから、そういうのが嫌になって、もう1人で食事するように、 ずーっとしてるんですよ。</p> <p>・それで私が夜勤のときに、あの一、体に、帯状疱疹というのができて、薬、こう、塗るんですけ どね。で、その薬の塗り方が悪いということに怒って。ベッドのところね、こう、座った状態で、 こう、やってるんですけども。これを、ちょっと、たまたま、そのとき、ワイシャツでね、カッ、 ワイシャツだったんですけどね。こう、引っ張られてね、ボロボロになって、取られて。そうして、 こう、殴りかかってくるんですけども、まあ私は、よけてね。で、ちょっとこう、手を抑えて。今 度は、足でもって、こう、蹴るわけですよ。まあ、そういうことがあつ、こともあったんですよ。 で、まあホーム長が中に入って来て、仲直り……。を、させようとして、一応、あの、向こうのほ うは、「悪かったね」ということで、ワイシャツを、別な物をね、私に返したんですよ。で、その ときのね、表情は、ものすごいね、ニコやかで。あつ、これが1つのきっかけで、こう、仲直り でき、いい関係ができるかなあ、というふうに思ったんですが、その場だけで。あとはもう全然、会 っても、「バカヤロー」、まあ「バカヤロー」とかね、あとは舌打ちをしたりだとか、すーごい、そ ういう、まあ嫌な言葉、言われるわけですよ。会(あつ)、会うとね。もう、そういうことをされ</p>

バリエーション
(男性入居者との
関係に苦しむ)

るもんだから、私のほうも、もうそれから一切、口もきかないし、それからもう部屋に入ることがないですよ。今でも。で、本当は、バイタルチェックというのは、あの一、係が、(係)のときには、行(いっ)、行かな……。うん、私、やらないきゃいけないんですけども、「おまえは、もう来るな。やってもらいたくない」と。「おまえは来るな」と。まあ配膳もね、こう、持って行って、食(しょ)、食事、置(おっ)、置くんですよ。で、置き方が悪いって、それで怒るわけですよ。ドアを、戸締りの確認して、ドアを閉めると、ドアの閉め方が悪いってことで、まあ、ちょっとしたことで。それからもう全然、ノータッチですね。これだけがね、私が今、ここの、ホームの中で、どうしようもできない。

・うん。まあ、ほとんど、こっちは出てきませんから、顔は、あんまり。出勤してても、あんまりね。トイレに行くときに、ちょこっつと見かける感じで。(トイレへは自立) そうです。

・ええ。だから、そんな、まあ、そんなには。一時は、やっぱり気持ちがね。だから胃が痛くなりました。そういうふうに話しなくてもね、そういうふうに、自分が、もう、そういう場にあるっていうことだけでもねえ、「ああ、また……」、やっぱり胃が痛くなっ、なりましたね。だから気にする場合は、もう本当に、家に帰っても、そのことが、こう、思い出されてね、なんか寝つけ、寝つかれなかったりとかね。「まあ、しょうがないな」というふううん。なーんか、きっかけがね。まあ私のほうがね、もう低姿勢で、「おはようございます!」、もう、こういうふうに。もう何を言われても。何を言われても低姿勢で、いっ、いかない限りは、仲直りは無理だなと思いますよね。まあでも、挨拶しても、全(ぜっ)、いや、今はもちろん挨拶も、もうしないんですけども、挨拶しても、全然、もう返さないばかりか、「バカヤロー」というふううにね、言われるわけですよ。

・だから、まだね、仲直りした当時は、こちらのほうにも気持ちはあったんですけども、今は全然、そういう気持ちはないですね。「時間が解決してくれるかなあ」と思ったりはしてるんですけども、まあ無理ですね、今の、この状況ではね。(世話をする側としては苦しいですね) そうですね。

・(同じ男性なので) そう。(入居者が負けた気持ちがする) もうね……。気持ちはね、よーくわかるんですよ。私に負けたくないっていうね、そういう対抗心が、もうありありとして。食堂の中で、食事しているときに、こう、なんかこう、お茶の、あっ、まあお茶でもいいですよ。なんかこう、1つ話題になって、私がポロッと言うわけですよ。そしたら、「知ったかぶって」っていうふううにね、もう睨み、睨みつけるんですよ。「知ったかぶって」とか言ってね。だから、そういうこと1つ取ってもね、やっぱりお山の大将で、(お山の大将) になりたいんですよ。うん、その意識は、もう、ありありと見えますよね。

・で、女性に対しては、怒るんですけども、まあまあ、うまく、あの、やってますね。で、まあ、こう、女性も、わりとしっかりして、怒られてもね、「あっ、すいません、すいません」と言ってね、相手を、こう、立てるから(笑)。うん。うん、そのへんはね。もう、罵倒されてもね、「ああ、すいません」と言って。だから、そのへんはね、すごく上手なんですけど、私はダメですねえ、そのへんはね。

・(その入居者の方は話しかける職員の性別で変わる) そう、そうですね、うん。(最初から) うん。気持ちがやっぱり違いますよね。まあ、それが1つの、悩みの、悩みって言えば悩みですね。

・(簡単に割り切れないので) 残りますね。だから「おまえなんか辞めろ」って、何度も言われて(笑)。誰が辞めるか。おまえのほうが、おまえが辞め、いや、心(ここ)、腹の中ですよ。

・おまえが、あの一、辞めるまでは、ここを出るまでは、誰が辞めるかって、そういうふううに、私自身は(笑)、対抗……。だからね、まあ、あの一、うまくいくわけありません。だからまあ、それはそれ、それでしょうがない。もう割り切って。まあ職員としては、ちょっと恥ずかしいんですけど、あの一、まあ、もう割り切って、もうあんまりタッチしないっていうふううに、今してますね。

・印象に残ってるのは、さっきの、こっ、これ(ワイシャツを引きちぎられたこと) ですね。やっぱりこれが一番ですね。あの、帯状疱疹でね。(いつも以上に具合が) 悪いんですよ、(イライラ)

バリエーション (男性入居者との 関係に苦しむ)	<p>です。そっ、みんな、そーっと、そーっと、こうやって、もうね、帯状疱疹って、すごい痛いらしいんですよ。で、塗り薬を背中に、こう、塗ってるときに、「痛い！ おまえ、何するんだあ！」ってことで、もう、もうキレたというかね、そんな感じになったんですよ。(でも) いや、こっちは、もう本当に、こう、柔らかく、柔らかく……。してるつもりなんだけどね。それ、夜勤だったんですよ。1人しかいない。ハハハッ。1人しかいなかったの。で、もうやられて、ちょっと、あの一、ベッドに、こう、自分、私、抑えたんですよ。そりゃまあ、このままじゃあ、もうダメだと思って。(入居者が興奮しているの) そう、そう。で、こう、抑えて、ベッドに抑え付けたんですよ。それで、「言うことを聞いてください」って。これは私の仕事ですから、あの一、夜勤のね。「薬を塗るのは私の仕事ですから、やらせてください」って言って、まあ抑えて。そしたら、ちょっと息が、こう、まあ治まって。で、もう一回ね、あの一、やらせてくれたんです、私に。ええ。で、まあ、(他の入居者の) 皆さん、「何事か!?!」なんてね、覗いて。利用者さんが。うん。もう、声が大きいからね。で、まあ塗らせてくれたんですよ。まあ、こう、普通なら、もう引き上げてくるんで……。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私もよくね、あれだけは感心してる。自分が、よくね、またやる気になったなと思ってね、あれだけは不思議です。 ・今は、もちろんできない。「もう勝手にしろ」って。向こうから拒否したんだから、「誰が塗るもんか」というふうになって、今。だけどあのときだけはね、不思議とね、「やらせてください」って。「これは私の仕事ですから」と言ってね、やったんです、そのあとまた。で、そっ、そのときは、何も言わなかったんです。痛いとかね。だから私に対して、もうけっこうね、積もり積もった、その鬱憤というか、不満というか、嫌な、嫌な、この一、あれを、いつか、こう、吐き出したかったのもあると思いますよね。まあ痛いことは痛かったと思うんですよ。あの一……。 (まあ、誰が何をしても痛かったのかもしれませんがね) そうです、そうです。そう、そうです。それはそうなんです。で、たまたま、まあ私……。力入れたわけでもないんだけど、それがこう、私に対して爆発したってことで。だからそれが、あの一、まあ今までの、一番印象に残ってることですね。
理論的メモ	認知症介護を語る：男性入居者（大人対大人なので折れる気持ちはないが苦しい）

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Dさん) - 18 -

概念名	同僚に迷惑をかける
定義	できないことがあって他職員に迷惑をかけている
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・他の方に、ちょっと、その分ね、迷惑かけてるところがあるんですけどね。お茶を持ってってもらったりとか、バイタルとか、あの一、配膳をね、してもらったりとか。ちょっとこう、私のときだけが、そういうふうな、あの一、やってもらってるので、「悪いなあ」とは思ってるんですけどね。 ・(他職員も理解してくれている) うん、そうですね。 ・まあ、それについて職員は、どうこうということはね、最近、もう、あんまり言わなくなったけど、前は、「ああ、Dさんも大変ですね」とかね、まあ、そういう同情的なことが、けっこうありましたけどね。まあ今はもう、それが普通になってるから、うん。あんまりとやかしくは言いませんけどね。
理論的メモ	認知症介護を語る：同僚に迷惑をかける

概念名	夜勤がきつくなってきた
定義	夜勤がきつくなってきた実感を語る
バリエーション	<p>・で、こないだ、チョコッと言った。やっぱり夜勤がね、もう本当、大変ですね。これは。私、今59で、3月で60歳なんです。で、また、その体(たい)、体力的な、その一、夜勤の回復力がね、若い人とやっぱり違って、自分でもね、すごくて、感じるようになってるんですよ。まあ、そのこともあって、やっぱり夜勤はね、大変だなあと。女性の方なんかもね……。</p> <p>・もう大変ですね。うん。夜勤。まあ今、一番大変なのは夜勤ですよ。</p> <p>・で、1人しかいないっていうのはね、つらいですよ。</p> <p>・だから私、こないだ冗談に、夜勤は2人制にしたらどうですかっていう、ちょっと、メモなんですけどね。ああ、事故報告書のときですね。事故報告書が私が書いたとき、夜勤のときですけど。対処方法、あの、問題解決のあれとしては、2人制にしたほう、もうその、そういう時期にきてるんじゃないでしょうか、というふうに、まあ意見、出したんですけどね。</p> <p>・まあ無理だとはわかっててもね。無理だとわかってても、そうしないことには、やっぱり事故は防げないなあ、というふうに思いますよね。もう本当に、1人夜勤は限界ですね。</p> <p>・(夜勤は体力的にも大変だが、精神的な負担が大き)もう最近、もう不穏になるとね、胃がね、痛いんですよ。話を聞いているだけなんですけどね。もう、そういうのが、もう。たまにじゃないですから。毎夜勤、そういうのが続くとね、もう最近、胃が痛いんです。</p> <p>・うん。話を聞いてやらなきゃいけないと思って、話を聞く。聞いているときに、もうね、胃が痛みだしてね。それくらい今、きつくなってますね。で、うちに帰っても、もう夢に出てきてみたりね。声が、こう、出てきてみたりとか。もう、そういうふうになってきたら、もう本当にね、「やっぱり限界だなあ」というふうに思ってますね。</p> <p>・(夜中に体力的にきつくなってきたところで話を聴く大変さがあり)そうですね。そうです。(他の入居者に何かあったら)そうですね。ええ、事故を起こさないようにっていうことで。</p> <p>・ええ。まだ少しでもね、聞(き)つ、聞けるっていうのは、日中ですと、2~3人はいますから。なんか、そういうふうに「おかしいな」と思っても、ちょっとそばでね、あの、聞けるんですよ。まあ5分でも10分でもね。</p> <p>・(こちらに聞く態勢があるのは相手に伝わる)そうですね。うん、うん、そうです。</p> <p>・(インタビュアーが夜勤の参与観察をすることを聞いて)ああ、ああ、ああ、ああ、まあ大変ですよ。あとトイレの頻回っていうのがあって、もう20分おき、30分おきにね、Bさんっていう方はセンサー、あの、転倒防止用にセンサー付けてありますから。もう、鳴りっぱなし。で、行っても、出ないんですけどねまた引っ込むんですよ。また出(で)つ、出てきて。出ないんだけど、もう、なんか。そのへんは、もう私には、わかりませんね。</p> <p>・でも、「今、行きましたよ」というふうに、前、言ってたんですけども。そうすると、「行ってない」というふうに、怒りだすんですよ。だからもう、任せるしかないんですよ。もう。「トイレ」と言ったら、もう「ああ、そうですか」と言って、任せるしかない。ちょっと……。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：夜勤がきつくなってきた現状

概念名	認知症の人ではなく一人の人としての接遇
定義	認知症の人ではなく一人の人としての接遇の大切さを実感する
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・印象的だったこと、うーん、やっぱり「ありがとう」とかね、「ああ、うれしいなあ」とかね、「いやあ、大変だねえ」とかね(笑)。そういう言葉をね、かけられると、うれ(しい)、うん、それこそ、1人の人間として言われたっていうことで、やっぱり実感ですよ。自分が、うん。向こうの方がね、本当、1人の人からね。もう本当、掛け値なしで、そういう言葉が返ってくるっていうのは、本当に、私たちが、だから、認知症だからとか、そういう思いを持ったらダメだな、というふうに、ますますね、思いますね。 ・「ありがとうね」という、そういう言葉がね、かけられるんです。まあ、かけられなくてもね。 ・かけられなくても、私たちは、そうしなきゃいけないし。でも実際に、かけられてることが、けっこうあるんですよ。あの、職員にね。
理論的メモ	認知症介護を語る：一人の人として接遇

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 1 -

概念名	相手を知ってシュミレーションしながら動く
定義	相手を知ってシュミレーションしながら動くことを心がける。
バリエーション	<p>・一応、流れとしては、頭の中では考えてますよね。こういうものだから。それで、あの……それで、あと、あの一、皆さん、9人いまして、9人とも性格が違いますよね。それで、あの、もう3年何カ月、あの、あの、9人が9人とも、3年、3年何カ月じゃありませんけども、年数がきてるから、だい、だいたいですよ。70%ぐらい性格はわかりますよね。それで、対応の仕方も、100%ではありませんけども、自分な、自分の中で整理してて、それがわかってますから、こういうときはこうなる、こういうしたら、こうしようかなっていうことは、いつもは考えてますけど。シュミレーションではないですけど。(シュミレーションとは) ええ、ええ、そうですね。こうしたら、こうしたらどう、こうしたらこう、こういうお話に持っていこうかなとかね。で、けっこう、その方は、あの一、何て言うんですか、あの、歴史物のことが好きだから、そういう方向に持ってた。A地方の方なので、Aのほうの、方面のお話をしたり。うん。極力、不穏になった場合は、そのところに行くようにはしてますけども。(他の入居者もおきてきたり) うーん。(トイレに行かれたり) ええ、ええ。(でも大変だとは) 私は感じてない(笑)。私は感じてない。怒られてしまうかもしれませんけど(笑)、私は感じてませんけど。楽しい。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：シュミレーションして動く⇒うまくいく⇒楽しい

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 2 -

概念名	ことばの大切さを思い知る
定義	相手(入居者)を知る中でことばの大切さを思い知る
バリエーション	<p>・あの一、何て言うのかしら、人それぞれ違いますから、あの、ここ来て、ここに、ここっていうか、こういう介護職になって一番大事なのは、もちろん、あの、相手の方も知ることもそうですけど、あの、言葉の大事さをすごく知りましたね。</p> <p>・あの一、相手をくみ取ることも必要ですけど、こっちが何気なく言った言葉で、相手の方が。ただ、一つ言う言(こ)、言葉の語尾によっても、カーッときたりする方が、あの、認知症とか、そういう、あの一、アルツハイマーの方って、カーッときたりなさいますよね。だから言葉の大事さと、あと、あの一、大事なんですけど、あと、あの、人生の先輩ですよ。私たちよりも、もう30年以上先輩ですから、その、その方を、あの、何て言うんですか、ちょっと、あの一、認知症だからって、軽んじてるわけではないですけど、いろいろな方、いろいろなこと知ってらっしゃいますよね。だからそれ、それを引き出してあげて、教えていただくというようなふうにして。</p> <p>・あの一、あの、優しい言葉言ったつもりで、相手に対しては、毒の牙だったりする可能性もありますよね。感情の動物ですから、とって難しいですよええ、人間っていうのは。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：ことばの大切さ⇒

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 3 -

概念名	仕事の中で人生の大先輩から教えて頂けることに感謝
定義	入居者から人生の先輩として介護者が教えて頂く姿勢で接遇しありがたいと感じる
バリエーション	<p>・あと、あの一、大事なんですけど、あと、あの、人生の先輩ですよ。私たちよりも、もう30年以上先輩ですから、その、その方を、あの、何て言うんですか、ちょっと、あの一、認知症だからって、軽んじてるわけではないですけど、いろいろな方、いろいろなこと知ってらっしゃいますよね。だからそれ、それを引き出してあげて、教えていただくというようなふうにして。やはり皆さん、あの一、私たちが「教えて」って言うと、教えてくださるわけですよ、ものすごく、あの一、何て言うんですか、嫌がらずっていいですか。お料理のことにしても、あの、本当に知恵袋です</p>

<p>バリエーション (教えてもらえることに感謝)</p>	<p>から(笑)。本当に、もう、あの一、たまに不穏になられたときでも、あの一、あの、違う方向に話持っていくますよね。そのときでも、ものすごく知(ち)、もうすごく、もうそれでいつも尊敬というか、あっ、あの一、年(ねん)、年配者というか、高齢者の方って、すごい知恵袋なので、教え、教えられることがものすごくあるので、自分なりに、あの一、何て言うんですか、中、自分の中では、あの一、前よりも、あの一、頭がいいとか悪いとかじゃなくて、賢くなったような気がしますけど。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・うん。いろんなこと、教えていただいて。本当にありがたいと思いますね。 ・だから、あの一、お金ももらえて(笑)、介護の仕事もできて、あの一、一石五鳥ぐらいいってますね。でもそんな、あの、メリットとか、そういうもんで働いてるわけじゃありませんけど。 ・あの、楽だなんとかじゃなくてね……。あの一、(介護を)してるし、してるしっていうか、あの一、してるし、なおかつ、それでまた、もう知恵袋みたいな方がいっぱいいらっしゃるので、ものすごく…(知識も増えるし)。うんそう。ただ、自分なりに消化できてるかどうかは、あれですけど。すーごく、だからもうねえ、ありがた、本当、ありがたいと思いますね。私は思ってますね、いつも。 ・うん。極力、不穏になった場合は、そここのところに行くようにはしてますけども。(他の入居者もおきてきたり)うーん。(トイレに行かれたり)ええ、ええ。(でも大変だとは)私は感じてない(笑)。私は感じてない。怒られてしまうかもしれませんが(笑)、私は感じてませんけど。楽しい。楽しい、あの、お金もらって「楽しい」なんて言ったら、怒られてしまいますけど、あの一、お金いただいて、いろんな知恵も授かりまして、それで、あの一、高齢者の方の、何て言うんですか、「こうしたら、こういうふうにしたほうがいい」とかいうのも、ある程度勉強になりますし、私は一石五鳥。もっとかしら。とって、働きながら、あの、何て言うか、「楽しむ」までは。「楽しむ」までは余裕になってませんけれども、とって、私は、ありがたく思ってますけど。それで、なおかつお金もいただいてって(笑)私はね。はい、私、(得るものが多い)と思います。(満足感を感じる)はいはい。 ・(認知症の入居者が何度も同じ事を教えてくれる)ありますね。(同じこと何度もは苦に)ならないですね。あの、あの一、あの、何回も言うのは、もう頭の中でわかってますよね。あの、認知症の方の症状だってことをわかってますから、ああ、あの一、その、あっ、そのたびに、あの、ある程度わかってても、相づち打ちますよね。そうすると、もうこの方は、「あっ、そういうことに興味があるんだ」というふうに対応はしていただけますけど。 ・今(の事例)は1人、うん。でも皆さん、けっこう、あの一、皆さん、教えてくださいますね。あの一、いろんなことを。(いろいろ教わるのは)そう。もうすごい、もう、本当にありがたいですね。 ・そうですねえ。大概自分の親とか、あと近所の方ぐらいしか、あの一、ある程度の高齢者の方とコミュニケーションは取れませんよね。こういうお仕事してなかったら、たぶん取れない、うん、取れないんだと思いますね、きっと。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：教わる態度の大切さ⇒うまくいく⇒楽しい</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 4 -

<p>概念名</p>	<p>不穏にあまりあたらない・巡り合わせと相性のせい</p>
<p>定義</p>	<p>巡り合わせのせい、相性があるのか最近他職員のように不穏にあたらない</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・あんまり、比較的、あっ、でも、ひどいときもありましたけど、今のところは、私は、あんまり、不穏らしき不穏には、自分ではですよ、あつてないように思いますけどね。うん、うん。ただ、あの、やっぱ噛め、噛み合わせで、前の方が2日間続いて不穏があると、不穏な、(不穏)になるときって、あんまり寝てらっしゃいませんよね。すると、ちょうどその、その番になるのかもしれない</p>

<p>バリエーション (不穏にあわない 遅り合わせ相性)</p>	<p>いけど (笑)、爆睡してらっしゃるときとか、そういうことがあるもんですから。 ・うん。で、あと相性もあると思うんですよ。私、なんか、そう思 (おも) っ、私、意外にはそう思ってます。「相性があるのかな」って。 うんうん。で、けっこう、私の話す、その一、相手の方になる方も、けっこう話好きなので、やっぱり相性なのかな。はっ、あの、会 (かい)、あっ、話としてラリーになるから、あの一、こっちサイドで考えては、あの、相手サイドのこと考えなくちゃいけないんですけど、けっこう楽しくは思いますね。「楽しく」って、うーん。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：対応がうまくいっている⇒自信</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 5 -

<p>概念名</p>	<p>不穏の時は動じずに話しやすい話題に転換</p>
<p>定義</p>	<p>入居者の不穏に動じずその人の話せる話題に変えていく方法をとる</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・(入居者が不穏になる時も教えてもらおう姿勢?) そうですね。あの、あの、あの一、なんか、もう帰りたい、あの、1人の方ではないんですけど、「帰りたい」ということが、もう。「ここにはいたくない」というのがメインですから、それを、あの一、その方向に、その方向に沿って話すのもいいと思うんですけど、私の場合は、あの、逸れて (笑)。話すのも、それに沿って話したほうがいいのかも、本、本髄 (ほんずい) はいいのかもしれませんが、話して、なんとなく話していくと、私の場合は、あの一、和 (やわ) らいでくれる。私が感じる限りかもしれませんが、和らいでくださって、それで、あの一、そんな、あの、不穏の時間も、けっこう短くて済 (す)、済むしというか。こっちが、そう思ってるだけかもしれませんがね。(不穏時に入居者の得意になって話せることに) なんか流れに、そういうふうに行くようにはしてますけど。(例えば) あの一、あの、あの、男性、男性が、その方はとっても好きなんです。だから、あの、あの一、露骨すぎない程度の、下半身事情の問題とかね。いろいろ話していただきますから。そう、それに乗ってきて、もう、そこで笑っちゃいますよね、2人して。(そちらの方へ盛り上がるので) そう。もう、もう…… (不穏は忘れる)。でも認知症の方だから、すぐ忘れてしまうのかもしれませんがね。そういうのがね、ずーっと続かないのかもしれませんが。(不穏の時は入居者が盛り上げられる話題へもっていくように) うん、してますね。 ・あのなんかね、あの動じちゃうとね、あの、けっこう顔見てると思うんですよ。私を感じ、感じるもんです。なんか、あの一、顔見てるから、あっ、動じ、「動じちゃうとまずかな」と思って。 ・(不穏が起こると職員が) 動じてるんですよ。(不穏が起こった時職員は) 動じないように (しなくてはいけません)。うん。で、なんか、お話し聞くと、あの人は、アタシが、アタシが大きな声上げると、なんでも「はいはい」言ってくれるっていうのをおっしゃるから、その、言うのも、あんまりいけないのかなとも。「はいはい、はいはい」言うのもいけないのか、逆も真なりで、いけないのかなとか思ったり。いろんな経験……、まあ、できてますね。 ・(シュミレーションとは) ええ、ええ、そうですね。こうしたら、こうしたらどう、こうしたらこう、こういうお話に持っていくかなとかね。で、けっこう、その方は、あの一、何て言うんですか、あの、歴史物のことが好きだから、そういう方向に持ってたたり。A 地方の方なので、A のほうの、方面のお話をしたり。 ・(認知症の入居者が何度も同じ事を教えてくれる) ありますね。(同じこと何度もは苦に) ならないですね。あの、あの一、あの、何回も言うのは、もう頭の中でわかってますよね。あの、認知症の方の症状だってことをわかってますから、ああ、あの一、その、あっ、そのたびに、あの、ある程度わかっても、相づち打ちますよね。そうすると、もうこの方は、「あっ、そういうことに興味があるんだ」というふうに対応はしていただきますけど。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：シュミレーション&話しやすい話題へ転換⇒うまくいく⇒自信</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 6 -

概念名	不穩の根底にあるのは寂しさ
定義	不穩の根底にあるのは寂しさではないか
バリエーション	<p>・(不穩は) 昼間もありますよね、たまにね。でも、主に夜。夜でしょうね。あの、皆さん、帰って、帰ってしまいますよね。あの一、遅番の方とか日勤の方が帰ってしまうと、やはり。なんとなく気配でわかるんでしょうね、きっと。うんうん、うんうん。やっぱ……。根底にあるのは寂しさ。寂しさとか。それだけではないと思いますけど。寂しさ、寂しさだけではないけど、寂しさも根底にはあると思いますね。夜勤のときのほうが。昼間も、あるときもありますけれども、夜勤のときのほうが(不穩は)多いように感じられますけど。皆さんの日報とか見てますよね。というふうに感じられますね。(昼間は職員がほかにも居て) うん。(外も明るい) で、マンツーマン、マンツーマンではないですけど、近くで話し合うこともできますよね。夜勤ですと、1人しかいませんから、あの一、ある程(てい)、ある程度までしかお話しできませんよね。えーと、そこに付きっきりになるってことは不可能ですから</p> <p>・で、あの一、夜とか、皆さん、帰っちゃうと、あの、あつ、夜勤の、夜勤の者が、食器とか洗いますよね。で、終わったあと、「なんか手伝うことない?」、そういう、そういう方たちって、お話、もう年がら年中してますから、「なんか手伝うことない?」とか言って、それで、寂しいからお話しに来たとか言ってくださるんですよ。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：不穩の理解⇒シュミレーション

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 7 -

概念名	会話でコミュニケーションをはかる
定義	会話で意思の疎通をはかりリビングに集まる複数人の会話で満足感を感じてもらう
バリエーション	<p>・あの、あの、そのときは、あの、夜ではなくて、今、ラリーになるっていうのは1名の方ですけど、あの、昼間は、あそこで、リビングで、よくお話しするんですよ。で、お話しに、あの一、何て言うんですか、お部屋で休んでらっしゃる方は別ですけど、あそこでお話ししますから、けっこう話のカンパセーション。それで、やっぱコミュニケーション取れますよね。そうすると、また他の部分、そっ、その、お話ししたことによって、また他の部分でも、またできますよね。だからカンパセーションとしては、成り立ってると思いますけど。</p> <p>・(リビングでも個室でも) お話ししますね。まあ、だから、その部分(いろいろな機会に会話がある)においては、そういう、あの、意思の疎通らしきものは、できてるのかな。</p> <p>・それは100%ではありませんけども、できてるのかなって、自分なりに思っていますけど。うん、(意思の疎通ができてい)と思う。(入居者にとっても意思の疎通ができてい)と思ってますね。思ってるんですけど、相手がどういふうなのかは、それは100%はわかりませんがね。</p> <p>・(夕食の洗い物が) 終わって、あの、口腔ケアとかなさって、私たちが、あの一、お薬のセットとかしてると、「手伝うことないかな?」とか言って。そうすると、明日の朝の切り物をして下さったり、「寂しいから、話してっていいか」って言うから、お茶いれて、3~4、3、私、私と職員を含めて3、それは全員じゃありませんけど、9人いらっちゃって、そのうちの3人、3人かな、一番いらっしゃるの、3人か4人は来て話しますね。昼間もそうですけどね、もちろん。</p> <p>・食事作ってるときとか、(3人ほどの入居者がリビングに集まること)がありますよね。そういうときに、そこでお話ししていますね。(リビングで会話できた夜は不穩が) あんまりないですね。やっぱ話すって大、大事ですもんね。(1対1対応より仲間のように話せたことが) 大事。あの、テーブルが違いますよね。(リビングに) テーブル、2つありますよね。で、こちらの方と、こちらの方、お話し、あの、しますけど、そんな多くはしませんよね。だから、あの一、こちらの方の、</p>

<p>バリエーション (会話でコミュニケーション)</p>	<p>一方の方がよく集まりますから、一方の方のテーブルの方が「お茶飲む？」とか、お誘いに来ると、一緒に、あの、リビングに来て、夜お話しするときもありますし。(食事の時の席が)決まってるので。だから向こう(のテーブル)は向こうでお話して、こっちはこっちっていうふうになってしまいますよね。そうすると、あの、中には、「あの方とお話したいんだ」という方もいらっしゃるから。こないだ聞いたら。お風呂とか入るとき、言ってくれるんですよ。「お話ししたいんだ」と言うから、「あっ、じゃあ今度、言っときますから、夜、じゃあ、お話ししましょうね」と言って、よくお話ししますね。うんうん、うんうん。だいたい、お茶とか来ると、ほら、あっ、テー、テーブルが決まっていますから、こっちはこっちで、こっちはこっちで、分かれてしまいますよね。(興味があっても)うん、なかなかね(話しかけにくい)。ねえ。でしょうね、きつとね。9人なんだから、和気藹々とやれば、一番理想的なんですけどねえ。でも9人いるから、9色、9色のカラーだからねえ、合うカラーの方もいれば、逆反対のカラーの方もいらっしゃるし(食事の時は決まった席で)。(ただ話してみたいという興味もあるので)うんうん。ただ、うちらが、うちらって、私たちが中に入って、そういうことも、ねえ、架け橋でもないですけど、するのも仕事の1つですからねえ。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：会話(意思疎通の道具・楽しみ)</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 8 -

<p>概念名</p>	<p>お金を貰っているプロだから「大変」と弱音ははかない</p>
<p>定義</p>	<p>不穩は予測がつかず大変であってもプロである以上弱音ははかない</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・(リビングで楽しく会話できると夜は?) あっ、そん、あの、そんなときは、あの、昼間お話ししてる時、私は夜勤はで、しませんので……。他の方がしますから、その、人によっては、不穩になるときもあるし。だから人によっ……。何なんでしょうね。人に、人によって、なっ、もうその人の体調にもあるんでしょうけど、いつなるか、わかり、突然ですから、わかりませんよね。予期できるものでしたら、一番いいんですけどね。予期はできませんもんね。(他の職員は夜の不穩が大変と感じてるのでは?) あっ、そうですか(笑)。私は、あの一、でも仕事、仕事ですから、お金もらってるから、大変も何もないですよ。私、根本的にそう思っていますので。お金もらったら、プロなんだから、私は、あの、パートですけど、お金もらってる以上はプロなんだから、そういうふうに吐くのはやめようって。</p> <p>・Eが、あっ、最初、私が就職したときに、そういうふうに、言(いっ)、上司から、職場に入ったときに言われて。プロなんだから、なまじ、お金もらってる以上は、そんなこと言うなって。私、言ったことあるんですよ、大変だからって。そしたら、そういうこと言うなって。そう。「お金もらってるんだろう」って。おまえは、そうしたらプロだからね、そういうことを言うんじゃないって。でも、そうかもしれない。それは、私は納得しちゃって。「そうか。お金もらってる以上プロだから、ダメなんだな」というのは納得しましたね。私、18から就職したので、18のときに、「ああ、そうか。それがプロだ。プロっていうものなのかな」と。うん。でも言っても変わ、言っても(大変さは)変わらないんですよ。うん、うん。気持ちが、ただ楽になるだけであって。</p> <p>・まあ、気持ちが楽になるのが一番いいんでしょうけど。ねえ、言えば、女の人だから、女は特に、しゃべれば、そこで発散できるってことなのかもしれないけど。「何が大変ですか？」と聞かれると皆さんやっぱり夜が……。とおっしゃる)夜でしょうね、きつとね。(夜は)なんかあったら困っちゃうんですよ。1人の人にかかわってるときにね。</p> <p>・(あまり大きな苦勞はない?) うーん、あの一、あの一、大変とは思ってますけど、「それは与えられた仕事だから」というふうに、私、思っています。うん。だから気持ちが楽。私は楽ですけど、そういうふうに思ってる。私はね。あの一あの一(前職は)事務系だから、もっと、もっと、あの、大変なとっ、ときもありますよね。年末とか、あの一、〇〇って仕事やってたから、処理すべき事</p>

<p>バリエーション (プロだから弱音を吐かない)</p>	<p>が、もうこんなにいっぱいあって。でも、やんなかったら終わらないから。だから、別に、やんなきゃしょうがないから、大変って言うてもしょうがないかなっていう感覚ですね。でも、なせばなるっていうのが。あの一、なせばならないときも、もちろんありますけど、「なさねばならぬ、何事も」っていうのが、あるかもしれない(笑)。うんうん、根底にはね。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(認知症の症状はこの人の特徴だからと思える) うん、うん。(同じ事を何回も言われても) あっ、最初は、最初はわからなかった、あの一応、ヘルパーの、あの一、学習とかしますよね、机上で。あの一、習っても、最初は「……」とか、顔が。顔にたぶん出てたと思うんですね。 ・ねっ。でも、だんだん、あの一、お話も聞いて、「あっ、こういうのが認知症の方の、あっ、表現の仕方なんだ」とか、わかってまいりますよね。そうしたら、それはそれなりに対処しなきゃいけませんよね、もちろん。私は、そう思ってますけど。(同じ事を何回も言われるとまたかど) あっ、最初はそうでしたよ。もちろん最初はそうでしたよ。たぶん、そのときはたぶん、たぶんね、顔に出てたと思いますよ。うん、そう。「またか」って(笑)。口には出しませんがね、たぶん出てた、表情が出てたと思います、きっと、たぶん。と思いますね。 ・あの一、あの一、対応する以外に、もうないですよ、方法が。だって、それしか。だって、それで「もう聞いてる」なんて言うわけいかなしい。だからやっぱ、仕事だからですよ、結論言っちゃったら。すべて仕事だから。どうでしょうね。私も親、うちでみましたけど。うん、(認知症では)なかったですけど、やっぱ何回か言いますよね。でも私は、私、50過ぎた子どもなもんですから、もうかわいくてしょうがなかったもんですから、だから、なんとも思わなかった。うんうん、うんうん。「ああ、そうなんだ」って感覚で。 ・いや、「仕事だから、何があってもしょうがない」っていうふうに思ってますよ。うん、うん、大変なこと、だから、だから、だから大変なことがあっても、「大変だ」とは言いたくないし。 ・うん。だって、それはしょうがないですもん。ねえ、そんなに愚痴こぼすんだったら、やめればいいんだしね(笑)。結論的に言ったらよ。あの一、結末言っちゃたらね。 ・(大きなストレスになって困ることは) うんうん、ない、ないですね。 ・(前職は無機質相手の仕事でもチームで行ってチーム内の人に腹の立つことは) ない、うーん、自分もそういうことをやってるかもしれないから、腹は立ちませんよね。やってる可能性もあるわけですよ。自分が100%の人間ではないんだから。うん。だって、自分だって、そういう、あの一、影響を、影響をたぶん、人がやってるってことは、自分もそういう影響で相手に、ただ自分がわかんないだけであって、迷惑かけてる可能性もあるわけですよ。 ・うーん、だから、ねえ。ただ、相手がどう思ってるかは、わかりませんよ。ただ、自分としては、そう思ってますってこと。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る： プロとして弱音をはかない</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 9 -

<p>概念名</p>	<p>プロとしてドシンと構える</p>
<p>定義</p>	<p>プロである以上努力して、あとはドシンと構えて心配しすぎない</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「なんかあったら困る」っていうのもありますよ、もちろん。あの一、あの一、かかわってるときに、やっぱ、あの一、9人なら9人、任されてるわけですから。ねえ、聖徳太子じゃないから、一遍に9個のことは無理ですから。人間ですからね。うーん、極力ワイドにしようとは思いますが……、でも、やら、やらねばならぬから。なせばなるじゃないですけど、なさなきゃいけないのかなって。やっぱ仕事ですから。とも思いますけど。 ・私は楽ですけど。「あっ、与えられたから、うんうん」って。で、なんか起きるのは心配ですけど、でも起きちゃったら、もうどうしようもないですよ。っていうふうに、なんか、嫌らしく、

バリエーション (プロとしてド シンと構える)	なんか、ドンと構えようかなっていうのも、たまに思いますね。(何か事がおきたら仕方ない) うん。だってもう、あの一、なるべく起きないように努力はして、ワイドに、みんなを全部ワイドにして、してますけど、あの一、こっち行ったら、あの一、聖徳太子じゃありませんけど、ワイドに構えて、あの一、ある程度、ドシンと構えようかなとは思ってますけど。(できるだけのことばはやってるので) うん、うん(仕方ない) うん、うん。あの一、それを開き直りっていうふうに捉えてしまえ、(捉えて) しまうかもしれないけどねえ。(何か事が起きても仕方ない) うんうん、うん。(大変なのは当たり前) うん。お金もらってるからね。(大変と思わない方が楽) うん、私は。私はですよ。
理論的メモ	認知症介護を語る： プロとして努力したら後はドシンと構える

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 10 -

概念名	同僚に合わせる
定義	プロとして意識していることは同僚に伝える
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ただ、あの、皆さんの前では「大変ね」と言う(笑)、言うしかないからね。こんなこと(大変なのは仕方ない) 言ったら、ねえ、「何、この女」って思っちゃうから(笑)。うん、まあ、その点はね、女だから、調子よく回るようにして。うん。それはしょうがないですもんね。 (シュミレーションのことを同僚に話す) うんうん、それはしませんけど。
理論的メモ	同僚：本心を明かすににくい関係

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 11 -

概念名	認知症介護に大切なのは心かプロ意識か？
定義	認知症介護に大切なことについて、仕事と割り切ったドライさが本当によいのか、迷いはある。心とプロ意識の間で揺れる心
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> うん。あの一、こういう考え方は、いけないのかもしれませんが、「仕事だから、何々だから」って、いけないのかもしれないけど、私は、仕事だから。だって、あの一、お金もらってたら、苦労はあの一、当たり前でしょう。もう根本が、そう思ってるからかもしれませんね。 だからある程度、変なところで変なふうに変、変なのかもしれない。もっと、あつ、もっと、あの一、仕事だと割り切らないで、もっとあったかく、あったかい気持ちで接するのがいいのかもしれない。そっちのほうが、あの一、深い愛情があるのかもしれない。「仕事だから」って割り切ると、ほら、ある程度変な、ドライな考え方があるのかもしれない。自分においては、そういうふうになるとね。うん。「どんなんなのかな？」って、クエスチョンマークですよ、わかんないけど。うん、うん、うん。そのほうが……。 (割り切るのではなく、「人のために」と思いながらのほうがよいと) うんうん、思うときもありますね、もちろん。(どんな時割り切らない方がよいと思うか) どんなとき……。今、こういうふうにお話していると、こう、お話してますよね、そうすると、あの一、「仕事だから」って、今、あつ、言われましたよね。そうすると、そういうふうに、今、(インタビューが) 聞き返していらっしまったので、仕事だからってことは、ああ、自分としては「お金もらってるから」って思ってるけど、その考え方は、いけないのかなとか、今、(インタビューに) 復唱されると思いますね。あつ、でも、あの一、1つ、あの一、勉強になりました。仕事と、変なふうで割り切っちゃいけないってこと、私も肝に銘じなくちゃいけないと、今思いました。 あの一、介(かい)、こういうお仕事って、何が一番肝要なんですかね。重要というか。相手を思いやる気持ちと、何でしょうね、でも100%は思いやれないので……。うーん……。心なんですけど、心は目に見えないし(笑)。で、心は、目に見えないけど、言葉とか、いろいろなもので表現できますけど……。難しいですね。(インタビューの初めで「ことばが大事」と) うん、うん、やっぱりそう思います。(ことばの後「シュミレーション」の話が出た) はい、はい。(シュミレーションして入

<p>バリエーション (認知症介護に必要なのは?)</p>	<p>居者を理解して対応することはたいせつなことでは?) う～ん。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・う～ん。でも人間って、難しいですよ、ねえ。ねえ、心を開けて見(み)、見れば、一番いいんですけど、何を考えてるかってわかれば、一番よろしいんですけど。でも、わかんないから、面白いのかな。ねえ、そういうような見方もありますね。見えたら、つま、つま、つまりませんもんね。100%見れたらね。こっちが想像して、向こうの方も、きっと私たちのこと想像してるから。ねえ、その部分においてもコミュニケーションできるかもしれないし。ねえ、「わかってないから、いいのかもしれないね」という考え方もあるし(笑)、いろいろ考え方ありますね。 ・(前職と介護は違う仕事なので面白い) あっ、そうかもしれませんねえ。働いてないとこ行くと、そうかもしれませんね。まだ未知数のことがいっぱいあるからね。これが30年も、何十年も、きつとやってきたら、そう、あの一、長くやってくると、惰性も出てしまいますよね。慣れが一番怖いってするので、ああ、そうかも。でも、もう3年何カ月もやってますから、慣れが出てくるかもしれませんけど。(相手が変わるので慣れは出ないのでは) あっ、あっ、そうですね。(さらに入居者の様子も変わる) あっ、そうですね、何年後か、ねえ、やっぱりね、変わりますよね。(入れ替わりも?) そうですね。(集団が変わる) あっ、そうですね、はい。かもしれません。ハハッ、「かもしれません」なんて、嫌らしい言い方して。 ・(プロとしての技術が必要なのでは) ああ、なるほどね。あの、切磋琢磨するように努力したいと思います。1日1歩ずつでも(笑)、本当に、歌の文句じゃありませんけど、本当にそう思います。1日1歩ずつ、あの一、精進するように(笑)。精進って言う言い方は、変ですけど
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：仕事としての割り切る自分の中の葛藤(プロ意識と情緒的な介護の間で揺れる)</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 12 -

<p>概念名</p>	<p>認知症介護は五感を使ったコミュニケーション</p>
<p>定義</p>	<p>前職と比較して認知症介護は五感を使ってコミュニケーションをとる対人の仕事</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・こういうお仕事してなかったら、たぶん(高齢者とコミュニケーションは)取れない、うん、取れないんだと思いますね、きつと。 ・(前職での対高齢者に必要なことを比較することは?) あっ、でも立場が違うんで、それはないですね。(仕事の内容も違い立場も違う) うん、うん。 ・あの、何て言うんですか、あの一、あの一、こう、線引きしちゃいけないのかもしれない、やは、やはり認知症の方と、認知症の方と、あの一、アルツハイマーの方とか、そういう方とは違いますよね。そういう意味の線引き、線引きじゃないですね、そういうふうに……。うん。ええ、ええ。 ・でも、対人(たいひと)という意味では一緒だと思いますよ。あの一、人間性、ヒューマニズムとか、そういう部分においては一緒だと思うんで、相手の、あの一、ここの場合は、あの、あの一、お仕事もそうですけど、ここの場合はもっと、あの、仕事ですけど、気持ちも、あの一、あの一、気持ちも入れますよね、もちろん。コミュニケーション、そう、コミュニケーション取る場合は、ただ浮わつた言葉で言ったって、絶対通じませんから、入れますよね。その部分においては、あの一、前職の仕事もそうですけど、また、また違いますよね。対、あの、対人間なんですけども、また、あの一、そういう事務系のお仕事と、こちらの、対人間、向こうでも、でも人間相手ですけど、こちらの、あの、高齢者の方の人間、対人間だから、もっと、何て言うか、コミュニケートみたいのが、なくちゃダメですよ。そう、そうですよ、もちろんそう。仕事なんだけども……。うん、そう、うん。(介護の仕事は)対人間ですから、気持ち、気持ちがありますよね。無機物質じゃありませんから。事務系は無機なもんですよね、向かい合ってるものは。そう、そう、そう。ただ、あの一、今のところは違いますよね。有機ですから、もちろん、あの一、対人間の心もありますし。人、そう、そう。そのコミュニケーションとか、いろんなものもありますよね。言葉でもあるだろうし、触れてみて、その、触れた感覚でもあるだろうし。うん、全然違いますからね、もちろん。あの、あの一、あの一、差を

<p>バリエーション (認知症介護は五感を使ったコミュニケーション)</p>	<p>つけるわけじゃ、なんか、こう、あの一、もっとコミュニケーション、コミュニケーションっていうかしから、言葉だけではなくて、もう全身全霊での、五感っていうのかしら、五感でしょうね、きっと。五感を使って、使わなきゃいっ、いっ、ちょっとオーバーすぎるかな。五感を使って、要するに、使ったほうがコミュニケーション取っ(とっ)、取れますよねえ。触れることもそうだし、いろいろなことにもおいて。ただ、こっちがそう思ってるだけなのかもしれないけど。それはわかりませんが。</p> <p>・(前職での仕事は相手が無機質) そうですね。うんうん、そうですね。(介護の仕事は相手が人) そうですね、はい。(そこが前職と) うっ、うっ、まったく違いますね、うん。</p> <p>・(大変と思わないのは) それは、「仕事だから」ってことの部分においては一緒かってこと? 違いますよね。だって対人間、対あれだから、違いますよね。もちろん違いますよね。あっ、それは、あの一、あの一、あの一、対、対人間ですよ。感情の動物であり、だから、それ(仕事だからとの割り切りは前職と介護で)は違いますよ。仕(しっ)、あっ、仕事だから、あの、プロだからっていう認識においては一緒ですけど、対、対人間と対、あの一、無機物質のものと、またそれは、それは違いますよ、もちろん。もちろん違います。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：五感を使う</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 13 -

<p>概念名</p>	<p>不穏がおこるといろいろな原因を考える</p>
<p>定義</p>	<p>不穏が急に起こると原因がわからないからこそいろいろ考えてみて対処する</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・(不穏が起こると) 思いますね。あと、なんか、なんかあったのかなとか。まずそれですね、なんか、なんかあって、「昼間なんかあったのかな」と思って、またケアノートを読み返したり。「なんかあったのかな」とか。誰かが、誰かが、なんかしっ、あの一、誰かの言葉で刺激を受けて、なんかあったのかな。それをまず先に考えますよね。「なんかあったのかな」って。私がなんか、なんか言って、私が不用意に言った言葉が、なんかであったのかなとかも思いますよね、もちろん。人間だから、あの、いいと思って言っても、受けるほうと、言うほうと、まったく立場が逆になる可能性がありますよね。それ、まず考えて。ちょっと考えてみて、「あっ、ないな。じゃあ、なんだろう」と思って、「急になったのは何かな」って、まず考えますよね。それって、なんか、消去法じゃないけど、「ない、ない、なんだろう」って思って。そしたら、あの、お話(おは)、まずお話聞いて、その方の、その方の置かれてる、「なんでこうなったのか」って、原因はわかりませんよ、もちろん。原因の、もう米粒のほどの、1,000分の1、1分の、もう何万分の1でも知れるようになればいいかなと思いますけど、それは無理かもしれませんがね、引き出すことはね。あの、相手の方のことを100%知ってるわけじゃないですから。あの一、紙面上ではわかりますけど、奥底はわかりませんから、人間ですから。ただ、相(あい)、やっぱりこう、先ほど、一番最初にも言ったんですけど、言葉も大(だい)、言葉も大事ですし、相手を思いやる気持ちも大事、大事ですし……。人間の感情だから、あの一、ものすごく難しいですけどね。</p> <p>・うん。ただ、自分の精神状態が、いつもいい状態にしとかないと、もし、あの、不穏になったと、(不穏に) なると思いますよね。そういうときでも、自分の精神状態、よくないと、相手に関しても、たぶん、自分では何とも思っていない、言った言葉でも、相手に対しては、バツと言ってしまう可能性もあるから、まずお仕事に来る前は、もちろん自分の精神状態をいい状態にしとこうとは思いますが。心身健康になって、心も体、体ももちろんそうですよね。あと心も健康にしておかな、だから、あの一、ものすごく私は、もう夜勤終わったあととか、次とか、遊びに行っちゃうんですけど、あの、そういう解消法、でもストレスだと思ってませんけど、どっかで、体のどっかで思ってるから、そういうストレス、行って、行ってんのかもしれませんよ。それを頭の中で思ってたなくても、どっかの、このへんが感じてたりするのかもしれない。ちょっと、それはわかりませんが。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：不穏の原因を探る⇒シュミレーションにつながる</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 14 -

概念名	いつもベストコンディションで
定義	認知症介護には心身ともに健康を心がけるがどこかで無理しているかもしれない
バリエーション	<p>・うん。ただ、自分の精神状態が、いつもいい状態にしとかなないと、もし、あの、不穏になったと、(不穏に) なると思いますよね。そういうときでも、自分の精神状態、よくないと、相手に関しても、たぶん、自分では何とも思ってない、言った言葉でも、相手に対しては、パツと言ってしまふ可能性もあるから、まずお仕事に来る前は、もちろん自分の精神状態をいい状態にしとこうとは思いますが。心身健康になって、心も体、体ももちろんそうですね。</p> <p>・あと心も健康にしておかな、だから、あのー、ものすごく私は、もう夜勤終わったあととか、次とか、遊びに行っちゃうんですけど、あの、そういう解消法、でもストレスだと思ってませんが、どっかで、体のどっかで思ってるから、そういうストレス、行って、行ってんのもかもしれませんよ。それを頭の中で思ってなくても、どっかの、このへんが感じてたりするのかもしれない。ちょっと、それはわからないですけど。だから精神状態は、いつもいいようにしてるつもりですけど、人間だから、100%いいようには、無理かもしれませんがね。(夜勤の時は) 特にですねえ。思ってますけど。うんうん、わからないからね。あのー、あの、優しい言葉言っただけで、相手に対しては、毒の牙だったりする可能性もありますよね。感情の動物ですから、とっても難しいですよええ、人間っていうのは。</p> <p>・たぶん、たぶんね。たぶん顔に出てたと思います。私、性格的に。こんな顔してたと思いますけど。うーん。で、あのー、うちの、あの、ホーム長さんが、いつもニコニコ、ニコニコしてらっしゃって、ああ、見習(みな)、たぶん最初のうちは、あのー、見習わなくちゃいけないと思っ(おもっ)、思ってたので、たぶん私、顔にたぶん、ニコニコが出てなかったんじゃないかなと思います。うん。あのー、最初のうちはニコニコしてて、「ああ、すごいな」と思ってたから。だから、たぶん顔に、きつとね、顔に、あのー、こう、前に鏡持って見たわけじゃありませんけど、そういうふうに乗ってるってことは、たぶん私、きつと、どっかでやっぱり、こんな(きつい) 顔してたと思いますねえ。そう。(ホーム長はなぜいつもニコニコしてられるかと) そう思(おも)、だから、「すごいな」と思います。「すごいな」って、もう尊敬ですよええ。(今は思わないのはニコニコできているから?) それはどうなのか、わからないんですけど。もっとひどくなったりしてね(笑)。それは、わからないんですけど。(仕事は) 苦じゃないですね、うんうん。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：ベストコンディションを心がける自分⇒どこかに無理が？

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 15 -

概念名	夜間の抜け出しと入居者の気持ち両方に気付かなかったことはダブルショック
定義	過去に夜間の抜け出しに気付かなかったことは失態、抜け出しと入居者の気持ち両方に気付かなかったことにダブルショックを受けた
バリエーション	<p>・私、あのー、私が夜勤のときに、不穏の方が、ドアを開けて出てってしまったことが。もう、もう、あのー、その前に、カタッと音がしたので、お部屋行ったんですよ。そしたら、クリームが落っこったから、クリーム、本当に落っこってたんですよ。それでなんか、ガタガタ開ける音がしたんですけど、あんまり行くと、また不穏になると困るので。出てって、警察から電話あったときは。あのときが一番びっくりしましたね。もう、その方、もう4~5回出てってるんですけど。ガタッ、音(お)、ガタッと音がしたので、あっ、10時の巡回のときに、まず行ったんですよ。そのあとに、ガタッと音がしたので見に行ったら、「クリーム、落としちゃった」って言うから。本当にクリーム、落っこってたんですよ。拾ってあげて、じゃあもう、11時、あっ、10、10時半ぐらいかな、「寝ましようね」って寝て、寝について、ガタガタしてるんですよ。でも、あんまり行ったら、ま</p>

バリエーション
(夜間の抜けだし・ダブルショック)

たいけないかなと思って。それで、ずっと、あっ、こちらの部屋にいたんですよ。それであと、他の方のお部屋回ったり。そうしたら、あの、自分で出てってしまっ。あのー、それで、それで門がちょうど開いてたんですよ。いつも門閉まってるんですけど。こう、ここ入ったのかな。出てっちゃって、警察……。そう。あんとき、もう……。ここはね、閉めて行くんですよ。ここが開いたと思うんですよ。だから、こっちからぐるっと回って出たんじゃないかな。それで、警察行っちゃった。警察、本当、警察から電話かかってきて。そんなときは、もう。あれ、2年目かな。もう、びっくりしました。あのー、警察行ってましたから。もう警察で保護されてましたから。もうここ、「こっから出たい、出たい、出たい」って言うてるときなので。その、昼間も何も不穏がなくて、それ、不穏があったら、ずっと……。気にしてますね、ええ。なんにもないのに。びっくりしました。それが私はもう、今までの中で一番の出来事です。あのー、電話かかって、あっ、警察のほうから電話がかかって、あっ、娘さんから、あの、「お母さんの部屋、見てくれますか」って言われて、見たんだ。で、ドアロックしてらっしゃるんですよ、お部屋、あの、あの、自分の部屋ロックしてあって。で、合鍵で開けて、その、あの、外側のガラスが開いてて、出てったんですよ。・何回か、その方、もう3回か4回出てって、探しに行ったりしてるんですよ。(昼間に)なんにもないのに出て行くこともあんのかなと思って。それがびっくりしましたね。まさか拘束すること、できませんからねえ。(窓は絶対出られないようにはなって)ない。あっ、あのー、自分で結局、開ければ、出られますよね。そう。で、ここ、(出入口など)全部鍵ロックしてあるんですけど、たまたまね、ここに車が入ってて、ここ(門)、開いてたんですよ。それから、もう絶対閉めるように、上(階の別施設)の方に。こっちは上の入り口ですから、それはもう言ったみたいですけど。そう。ここ(玄関)は、もう必ず職員が鍵をかけていきますし。もうびっくりしました。うん。あの、そっ(玄関)から出て行けば、ピンポンって音がするんですけど、向こう(自室の窓)使えば、音も何もしませんよね。びっくりしましたねえ。出てっても、絶対門が閉まってるって感覚でしたので。まさかと思ったな。出てっちゃって。それで警察、警察、それで、あのー、うちのホーム長に電話して、ホーム長と迎えに行ってもらって。もう、ほら、1回目じゃないですから(笑)。4回目か5回目だから。そう。(出て行った利用者は)なんにも、もう言えませんが。うん。何(なん)、だから、認知症なんで、あの、斑(まだら)じゃないですけど、びっくりしました。前から、ほら、あの、「ここにいたくない、いたくない」っていうことは、日、あのーその日じゃなくて、前からほら、ねえ「誰がこんなところに入れたの」とかいうのは、おっしやりましたので。・まず気がつかなかったこと自体が(笑)、もう失(しっ)、失態ですよ、要するに失態ですよ。もうね……。それは、あのー、この仕事をして、年数ではありませんけど、あのー、短いあいだけだったら、まだ、許すとか、許されるの問題じゃありませんよ。だけども思いますけど、もう1年何カ月もなって、穴があったら入りたい、本当、気持ちでした。うん。「なんでこんなこと、わからなかったんだろう」って。(できるだけのことをして何かあったら仕方ない)うん、まあ思いますけど、でも、出てったこと自体は……。一番(印象深い出来事)でした(笑)。あの、1人、亡くなったことが、亡くなったこともあるんですよ、ここで、夜勤のときに。それより一番、そんなことより、もっとショックでした、私には、とつても。(安全という意味でも大変だった)うんうん。たぶん私、一生涯忘れないと思いますね、本当に、うーん。・何だろう……。「なんで出て行っちゃったのに、わかんなかったのかな」っていうショック、ありますよね。で、出て行くだけの、こう、あの、不穏とかなかったんですけど、なんでそれ、読み取れなかった、やっぱショックですね。なんでそれがわかんなかったの。あの、気持ちのあれが読み取れなかったことでしょ、まず。それと出てったことの、対してショックで、両方、2つですね。・だって、嫌だから出てったわけですよ。その、前がありますけど、出て行きたいってことは、ここが、あんまり気に入ってないってことですよ。ねえ、何か、もっと、もっと違うコミュニケーションの仕方があったのかな、とかも思ったし。

バリエーション (夜間の抜けだし・ダブルショック)	<ul style="list-style-type: none"> ・なんか頭の中に、あの、出てったことが、いつも入ってますもんね。「あっ、今度、出て行くんじゃないか」とか。でも、なんか出てって、なんかあったら困っちゃいますもんね。うん。責任の取りようがないですもん、何かあったらね。 ・(出て行かれたのは「帰巢本能」のようなものでは?) うん。あっ、あっ、なるほどね。うーん、家族とは違う。「家族じゃないんだ」という感覚。あっ、ああ、なるほどね。 ・(まだ施設と家庭との識別ができる能力があると喜ぶ) ああ、そういう考え方もあるんですね。 ・いや、プロだから、出ていっちゃったからっていうんですよ。(プロだからシュミレーションして対応し自分の仕事を振り返って次のシュミレーションに活かせばよいのでは?) はい、わかりました。いやいや、あれだけ。なんか楽に、すいません、ありがとうございました。楽になったなんて、こんなこと言っちゃいけませんけど、ありがとうございます。
理論的メモ	認知症介護：出て行かれたショック・読み取れなかったショック

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Eさん) - 16 -

概念名	ここにいてよかったなと思ってもらえるように
定義	家族と過ごすような心地よさを味わってもらいたいと心がける
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・前から、ほら、あの、「ここにいたくない、いたくない」ということは、日(ひ)、あのー、その日じゃなくて、前から、ほら、ねえ、「誰がこんなところに入れたの」とかいうのは、おっしゃってましたので。(「ここにいたくない、いたくない」ということばを聴いて) うん。でも納(なつ)、言っても納得してないから。頭の中で納得してませんよね。あの、で、あのー、どう思うか、うっ、あのー、納得してないので……、納得はできませんよね、私たちが説明しても、絶対できませんよね。で、家族の方も言、(家族の方)がおっしゃっても、そのときは納得しても、また一緒ですよ。ね。 ・どう思うかって、かっ、かっ、かわいそうっていうんじゃないですね。ここに、あの、いたくないんだから、「ここにいたい」というふうに思うようにしなくちゃいけないな、いけないのかなと思いますね。「ここにいたくない」というのも、やっぱなんか。ほら、そりゃもちろん人間ですから、自分のうちが一番いいのに決まっていますけど、でも、「ここにいたくない」とするのは、やっぱなんかあるんですよね。だから、その「いたくない」という気持ちを100%除去するのは、不可能に近いと思うので、ちょっとでも「ここにいたいな」という気持ちが、あの、生じるようにしてあげたいなと思いますけれども、それが、どうしたら、どうしたらっていうのは、ちょっと。私には、まだちょっと……。荷が重すぎて、わかんないんですけど。 ・うーん。(出て行こうとすることは)なくなりましたね、はい。でも、「帰りたい、帰りたい」と言ってますね。うんうん、うんうん。ひよっとしたら、今、出て行かれるかもしれない(笑)。そう(笑)。そうかもしれません。 ・家族、家族ではないですけども、あの、家族、家族もどきではありませんけど、やっぱしここにいたら、やっぱしファミリーですよ。だから楽しく、やっぱ、あと残されてるものっていったら、30年も40年もあるわけじゃありませんよね。「ここでいてよかったな」と思えるように、し、するのが、私たちのあれですよ。ねえ。 ・だから、環境が違うから、9人いて9人は不可能なのかなと思うけど、でも、その、そういうふうに思えるように、なれるように努力はしたいと思います。それができるか、できないかは、わかりませんが、ねっ、ちょっとでも、「ここにいてよかったな」と思えるように、してあげたいって気持ちはありますけど。
理論的メモ	認知症介護を語る：居心地の良さを追及する

概念名	入居者の家族との関係
定義	入居者家族との関係について語る
バリエーション	<p>・(入居者家族とは) あまり。あの、お話しする場合は、あのー、あのー、責任者の方とお話しするものですから、そんなには。ただ、お部屋に、あのー、訪室されたときは、お茶ぐらい持ってって、「こんにちは」ぐらい言うだけで、あとは。たまにお話ししますけども、そんな密にはお話しすることないと思いますね。うん。それで、ホーム長さんが、あとはお話（おはな）、お電話とか、あと直接お会いになってお話ししてらっしゃると思いますけど。</p> <p>・(ここがお家という感じで通所とは違う) あっ、そうですね。あっ、違い、違いますよね、きつとね。(だから家族とはどうの) ない。ないですねえ。</p> <p>・たまには、あのー、お話ししますけど、そんなに、あの、中入ってどうとかっていうのは……。ほとんどないと思いますね。うん。管理者、管理職の方を除いてはないと思いますけど。</p>
理論的メモ	入居者家族：入居者家族との関係

概念名	自分のミスは厳しく言われたほうが楽
定義	入居者の抜け出しという自分のミスには厳しく言ってくれたほうが気持ちが楽
バリエーション	<p>・(出て行った入居者の家族) うん。あっ、1人しかいませんけど(笑)。どんな……。そのとき(警察で保護された時)は、もう無言ですよ。ただ、あのー、警察で何かお話ししたのかどうか、わかりませんが、ここでは、もう無言ですよ。そういうこと(非難めいたこと)は、おっしゃいませんでした。ただ、あの、私たちには言(いっ)、言いませんけど、あのー、管理者には言ったかどうかはわかりません。それは、それは、あの、行ってませんので、わかりませんが。</p> <p>・うん。言ってくれたほうが、あれ、あれかもしれない。気が楽になったかも……。あっ、そんなこと言っちゃいけませんね。それ、自分のあれですからね(笑)、失態で。「しょうがない」って言ってくれたほうが、私ダメ、ダメかもしれません。もっと私、落ち込むかもしれない。うん、性格的に。落ち込むかもしれない。うーん、でも、わからない。そのときになってみないと。(その時何も言われなかったから) うんうん。ごめんなさいね。そのときになってみないとわからない。</p> <p>・叱咤、叱咤されたほうが、まだ救われるかもしれない。いや、自分が救われるとか、救われたくないってこと……。優先的に考えちゃいけませんけど。でも叱咤されたほうがね、なんか、なんかね、もっと頑張らなくちゃいけない、ヌクヌクヌクヌクってというのが、私、くるかもしれない。私は。(叱咤激励されたほうがよかった?) うんうん。(ご家族が何も言わないのは) 私はきつかった。私はね</p> <p>・うん。まあ、また言われたら、また言われたで、くるのかもしれない、しれませんけど……。</p> <p>・ああ、でも私何か言われたほうが、私はやっぱりいいな。私は言われたほうがいいですね。うん。</p> <p>・(入居者家族とは) あまり。あの、お話しする場合は、あのー、あのー、責任者の方とお話しするものですから、そんなには。ただ、お部屋に、あのー、訪室されたときは、お茶ぐらい持ってって、「こんにちは」ぐらい言うだけで、あとは。たまにお話ししますけども、そんな密にはお話しすることないと思いますね。うん。それで、ホーム長さんが、あとはお話（おはな）、お電話とか、あと直接お会いになってお話ししてらっしゃると思いますけど。</p> <p>・(ここがお家という感じで通所とは違う) あっ、そうですね。あっ、違い、違いますよね、きつとね。(だから家族とはどうの) ない。ないですねえ。</p> <p>・たまには、あのー、お話ししますけど、そんなに、あの、中入ってどうとかっていうのは……。ほとんどないと思いますね。うん。管理者、管理職の方を除いてはないと思いますけど。</p>
理論的メモ	入居者家族：自分のミスには厳しく言ってくれたほうが楽

概念名	見送って考えること
定義	入居者の死に立ち会って回想すること
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・あの、1人、亡くなったことが、亡くなったこともあるんですよ、ここで、夜勤のときに。それより一番、そんなことより、もっと（夜間抜け出されたことが）ショックでした、私には、とつても。 ・（亡くなられるのは天寿をまっとうされる）ええ、ええ、ええ。（人間の重さ）そうですね、人間のね。（仕事がというのとは）それは違いますね。 ・人間の命が、ねえ。（つぎるのにたまたま立ち会った）そうですね。 ・「何かしてあげられたかな」って反省、反省しますね、ああいうときってね。 ・ああ、この方は、ここで楽し、楽しかったのかなとか、思いますね。楽しかったのかなあ、ねえ。
理論的メモ	入居者を語る：見送って考えること

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 1 -

概念名	時間がゆったりと流れる
定義	前職（大規模施設）に比べて時間がゆったりと流れる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・あの、オムツ交換とか、その患者さんの介（かい）、身体的な介護のほうが多かったです。お風呂入れたりとか。入浴介助とか、食事の介助とか、そっちのほうがほとんどでしたね。 ・（移ってきて）だいぶ違いますね。時間の流れとか、仕事のこととかが全然変わってきましたね。 ・時間の流れは、もう、ここのほうが全然ゆったりと流れてる感じで。（前職は）時間がもう本当に、仕事が、「ここまでがこれ、ここまでがこれ」って、こう、決まってる仕事があるので、やっぱり時間に追われるほうは、（前施設）のほうがすごく追われてましたね。そう、人数も全然、もう本当に違いますし。だから、けっこう人数的に違いましたし、動きも全然違いましたし。 ・こっこのほうが、時間的な流れはすごく、あの一、楽と言ったらおかしいですけど、流れは本当にゆったりしてると思います。
理論的メモ	職場・施設の特徴を語る

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 2 -

概念名	入居者の言うことは病気だから仕方ないなあといつつあやまる
定義	入居者の言うことは病気だから仕方ないなあと思いつつ謝って場の切り替えをする
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・うん、（言えばわかる）だからいいですよ。だからね。うん。ねえ、向こうもたぶん感じてるってこともあると思うんですけどね。ああーっ、言うことっていうか、そうですね、あんまり（入居者が）言うことっていうのは、聞いたことないですけど。うん。ねえ、「ちょっと」っていうふうになってあれすると、たまに言われることがありますね、「この人は、みんな、バカにしてんね！」とかね（笑）。そんなつもりではないんだけど。ちょっと不穏のときね。もう本当に自分じゃないときっていうのかな。うん、そんなときにね。うん、たまにね。「ああ、病気だから、仕方ないなあ」って、そういうときは思うんですけど。うん。だからそういうときは、「ああ、そう。ごめんね。そんなふうにしてたんだねえ」って、「悪かったねえ」って言うと、「いや、いいんだ、いいんだよ。アタシもわがままだから」とかって言うんで、「ああ、ごめん、ごめん、ごめん。悪かった、悪かった、今度、気をつけるよ」って言うと、「ありがとねー」って言って。そこでちょっと切り換えみたいなのをつけるのに、私も言うんですけど。エヘヘッ。 ・（入居者も切り替えがつく？）ああ、ちょこっとね。どうなんでしょうね、でも。直んないときもあるから（笑）。
理論的メモ	認知症介護を語る：病気だから仕方ない

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 3 -

概念名	かかわりの濃さが精神的に大変
定義	前職と比べて個性のある入居者とのかかわりを大切に心がけるが精神的に大変
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ああ、はい。やっぱり、うん、一番大事にしてるのは、ここの入居者さんですかね。（入居者さん）との、こう、かかわりを、やっぱり一番大切にしています。やっぱり、前職と違って、ここはやっぱり、こう、かかわりがすごく密ですよ。もう本当に対（たい）でかかわる時間って長いし、夜勤も結局1人です。本当にもう、うん、もう本当に対（たい）でやってるから、やっぱりそういう面では、やっぱり言葉遣いとか、態度とか、そういう接遇ですかね、そういうのをすごく、うん、大切だなんていうのは感じてます。 ・前職の流れとは、もうまるっきり違うんでね。そういう面では、すごく難しい部分もあります。逆に、もう難しい。そういう部分は難しいです。やっぱり、あの、何て言うのかな、そんなに、こう、痴呆、まあ痴呆も入ってるんですけど、ある程度ご自分っていうのを持ってらっしゃる方、多

<p>バリエーション (かかわりの濃さが精神的に変)</p>	<p>いです。持ってる皆さんが。だから、そういう分では、あの一、話し方とか、そういうのは、すごく気遣います。そうですね、(自分を持っている人が)多いし。(前職では)まあ確かに動ける方もたくさんいるんですけど、かかわる時間っていうのが、結局、オムツでかかわるとか、起こすときにかかわるとか、そういう。こう、食事も自分で食べられる方は、ほとんどもう、そんなにかわらないです。だからそんな、その、かかわる時間っていうのは、全然違います。密度が全然違いますね。ここはね、もう。ここは本当に濃いんですね(笑)。うん。そういう面では、すごく難しいと思います、私は。</p> <p>(前職では)うん、たまには。まあ確かに、患者さんと、こう、「そうね」とか、世間話とか、そういうのも、まあ、ああいう施設ですので、長い方、多いですから、ありますけど、そんなに時間的にはないですね。ここは本当にもう、1日いれば、ほとんど、こう、リビングに来て、いろんな話してたりとか。いないことないですから、したりとかしてますから、すごく濃いんですね。難しいって言えば難しいと思います、私、ここのほうが。逆にそういう面では、とても。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(時間がゆったり流れているけれど)そうですね。その分、やっぱり、こう、かかわる時間っていうのが長いので。いろんな意味で、たぶん、それで大変っていうか、そういう面では、ちょっと大変かなって思ってます。 ・うーん、仕事自体は、そんなに大変ではないです。もう前職に比べたら、全然仕事は。あの、動きとか、そういう面では楽って、私思ってるんですね、実を言うと。 ・だけど、その、対人(たいひと)とかかわることが、すごく大変だし、夜勤なんかも1人ですから、すごくこう、責任っていうんですかね、そういう意味では、とても責任があるなって思ってます。(かかわりが)濃いんですねえ。そういう意味では、私は、うん、ちょっときついときもありますね。ねえ、ストレスもたまるとねえ、疲れますよね。あつ、そうですね。こっこのほうが、私はたまりますね。うん。前職のほうが、逆にたまんなかったかもしれないですね、まあ。 ・いや、忙しい分、動いたから、そういう面では、すごくあれでしたね。うん、大丈夫。私は、どっちかっていうと、動いてるほうがいいんで。そうですね、ここはやっぱり、そういう面では動きがないから、あの一、すごくストレスにもなりますね、私はね。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：認知症のひととの濃い関わりが大変⇒ストレス</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 4 -

<p>概念名</p>	<p>不穏は急に変わるので聞くしかない</p>
<p>定義</p>	<p>不穏がおきる時はスイッチが入ったように急に変わる</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(不穏の時はスイッチが入った・) あつ、そうですね。(人が)変わってます。変わりますね、やっぱりね、スイッチ入るとね。もう顔も変わってくるし。「あつ、入っちゃった」みたいな……。感じですねえ。 ・あつ、多いです、すごく。うん、夜が多いですね。昼間より夜のほうが多いかな。 ・もう、延々と話聞いてます。だけしかないです、もう。こっちから「違うでしょう」とか、反(はん)、反(はん)、何て言うか、「それは違うわよ」とかって言ったら、もうとてもじゃないけど、カーッときちやうんで、「ああ、そう。うん、うん」って聞くしかないんで、聞いてます。こないだも2時間ほど聞いて。 ・うん、あれしたけど。もう朝までね、ダメなときもありますよ。寝ないで話してるときもありますしね。 ・ほとんど寝ないですねえ、夜勤はね、もうね。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：不穏には聞くしかない</p>

概念名	将来の自分と重ねて入居者と大切にかかわる
定義	将来の自分を想像しながら入居者とのかかわりを大切にする
バリエーション	<p>・それ……、あっ、(入居者とのかかわりを) 大切にするのはですか？やっぱり自分もこれから年を取ってきますよね。私もこれから、たぶん、あの一、入ってく道だと思ってるんですね。あの、絶対ならないとは、もう……。言うことできないですので、「自分の通ってく道だな」って思って、いつも私、見てるんですね、皆さんのことをね。だから、ああ、自分がもしね、こういう立場になったときに、どういうふうにしてほしいのかなあ、とかね。そういうのを考えながら、ちょっと。私、ちょっと、ああいう、あのまあ、そんな立派もんじゃないんですけど。本当に、そういうのを考えながらやると、「あっ、そうだな。こういうこと言っちゃ、言われちゃったら、きつと嫌(や)なんだろうなあ」とかね、思うときあるんですね。うんうん、うんうん。そういう意味では、やっぱり大切かなって。と思ってます。(自分だったらこうかなと想像して) そうですね。けっこうやっていますねえ。(自分が嫌なことは) うん、なるべくしないようにはしていますけど。でも、つい疲れて(笑)、ちょっと言ったりしてるかもしれないです(笑)。けっこうね、面白いですよ。 うん。</p> <p>「ああ、この人、こうなんだな」とかね、「ああ、そっかあ」とかね。</p> <p>・(いろいろな人の背景とか) あっ、あっ、あっ、そうですねえ歩いて、こう、「あっ、この人って、若い頃、こういうこと、やってきたのかな」とかね、「ああ、そうなんだ。だからこうなんだ」とか、「今こうなんだな」とかね。話聞くとね、「ああ、なるほど。だからこんなに強い、きついんだな」とかね、いろいろ面白いです。なんて、楽しんじゃったり(笑)。</p> <p>・そう。この、今いるのは、「ああ、そうか。若い頃、こういうことをしたから、こうなんだ」って。前職のときから私そうなんです。あの、前職にいたときから、「ああ、なんでこの人、こんな気が強いんだろうな」って、「なんでこんな怖い顔をするんだろう」って。するとね、だいたい、お嫁さんたち来ると、「若い頃、すごかったのよー」とかね、聞くでしょう。そしたら、「やっぱりなあ。やっぱりそれじゃいけないんだな」って。「あっ、自分は絶対、年取ったとき、ニコニコしてたいから、こうしちゃいけないな」ってね、思うんです(笑)。でもやってると思うんですけど。絶対、ちょっとやってると思うんですけど、そう思ってね、きてましたね。(自分の未来のために?) うん、そうそう、そうそう、そう(笑)。「ああ、やっぱりいけない。こういうことしちゃいけないんだ」とかね。「やっぱりかわいい年寄りになんなくっちゃなあ」とかね、思っていますね。</p> <p>・(お手本になるような方) あっ、ありましたねえ。はい、ありました、ありました。うん、っていうか、その一、何て言うの、かわいい～、みんなが、やっぱ「かわいいね」って言う、何て言うか、おばあちゃんとかおじいちゃんって、そういう人って、やっぱね、なんかすごく、うん、「ああ、そっかあ。この人、こうだったんだあ」とかね、ありましたよ、やっぱ。うん。「こうなりたいな」って。やっぱね、そんなニコニコはしてないんですよ、その方。だけどね、本当にね、すごいかわいいていうか。私たちが、こう、対してて、すごくかわいい人ってね、いるんですよ、やっぱ。とてもね、優しい感じで。もう痴呆入っちゃってもすごくこう、優しいんですよそれが。うん。とても、話し方とかね、うん、言ってることもね、すごく優しく、とってもかわいいおばあちゃん、いました。「ああ、いい! こういう年を取らなくちゃいけないな」と思ったら、やっぱ生活がね、とてもね、裕福で。あっ、裕福、裕福って言っちゃおかしいですよ。別にそうだからっていうんじゃないかってとてもやっぱね、あの一、息子さんも、娘さんも、とてもやっぱ、こう、優しく構、構ってるってのは、「ああ、なるほど。こうしなきゃいけないんだな」って思いました、私、それすごく。やっぱ、うん、若い頃からですね、かわいかったんだなって。「アタシなんかダメだな、こりゃ」と思ってさ(笑)。いつも怒ってばかりとか、これはダメだわ、こうはなんないわ(笑)。あきらめましたよ、もう(笑)。</p>
理論的メモ	認知症介護：かかわりを大切に

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 6 -

概念名	グループホームは家庭のような雰囲気
定義	グループホームはこじんまりして家庭的
バリエーション	<p>・家庭っぽいですね、ここはね。お食事の支度したりね、お洗濯をしたりとか、そういう感じですのでね。あっ、そうですね。(できることは) やっていただいて、みんなに。もう盛り付けとか、食事の、あの、布巾配りとか、やっていただいていますね。ああ、でも、そうですね。家庭の延長みたいな感じですので、そんなに大(たい)、そういうのは大変じゃないです。全然、私は。</p> <p>・(家庭のようという意味では) うん、(身体的には) 大変じゃないですね、はい。(前職では広いところを) あっ、もうほとんど歩いてますよねえ。休み以外はね。休み時間以外は、ほとんど動いてますよね。もうね、時間に追われてるからねえ。そうです。</p>
理論的メモ	職場を語る：家庭的

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 7 -

概念名	やって当たり前の使用人感覚は腹が立つ
定義	入居者が使用人感覚で仕事を命じると腹が立つが言い返すとあやまってくれる
バリエーション	<p>・(腹が立つこと) ああ、ままあります。ありますね。はっきり言って、あります、はい。</p> <p>・(どういうときに) そうですね、まあ確かに、私たち、お給料もらってるんですよ。だから、お金を確かにいただいでるんで、あれなんですけども、あの一、やっぱり何て言うの、やっぱりこっちの立場から言うと、「払ってるのよ！」っていうのかな。何て言うの、「アタシたちは払ってるのよ」って。「あなたたちは、だったら女中さんみたいな」っていうの？うん、(お手伝いさん) 感覚で、こう、当たられるとき、あるんですね。そういうとき、やっぱり「あっ、違うんじゃない」みたいな。ときどき、たまに言っちゃうときあるんですね。「そういう言い方、ないんじゃないの」って、私、ときどき言っちゃうから、「ああ、いけない」と思って。思うんですけど、たまに、そういう(笑)。</p> <p>・ああ、やっぱり「ねえ、ちょっと、これやっという」とかね、あの、こうやってパンパンって、手叩いて呼ぶんですよ、呼ぶときにね。だから私、そういうときって、無視するときあるんですね。うん。わかってても、聞こえないふりして。そんなこと言っちゃ、怒られちゃうな。行かないとき、あるんですね。ええ、(名前を) 呼ばれれば、うん、「おねえちゃん」って。もっ、もう名前じゃ呼ばないですからね。「おねえちゃん、おねえちゃん」って言うんですね。「ナントカカントカ、これをお願いしていい？」とか、「お願いね」とか言われれば、そりゃまあ、それはね、お互いなんですけど、「わかりましたよー」って言うんです。</p> <p>・なんかね、パンパンって、やられるとね、すごいね、うーん、何て言ったらいいんだろう、嫌(や)なんです、私、正直言って。だから、うん、「それはないと思うよ」って、だから私、言うんですけど、それは、「私たち女中じゃないし、そういうのはね、ないと思うんですけどね」って私が言うと、「あっ、ごめんなさいね」って。うん、言ってくださる。</p> <p>・言えば、すぐわかるの。わかってくださいますね。だからそういう面で、ねっ、あの一、ときどき、ちょっとカチンとくるときあるんですけど(笑)。</p>
理論的メモ	認知症介護：使用人感覚には腹が立つ

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 8 -

概念名	夜間の不穏は疲れる
定義	夜間不穏を起こす人に付き合うのはつかれる
バリエーション	<p>・(話し手居る入居者も) 寝ないです。(昼間は) 起きてますよ。午前中、朝も昼間も、その人は起きてますね。ほとんど寝ないですね。(その次の日も) いや、寝ないですね(笑)。いやあ、けっこう起きてますよ。だって、この前だって、3日ぐらい連続で起きてましたもん。うん。だからどうなってる……。どうなんでしょうね、そういうのはね。わかんないですけどね。</p> <p>・いや、うーん、体も、もうそこそこきついですよ、最近は(笑)。もう、ちょっと年ですからね、本当に。だから、やっぱり前職にいた頃のようなわけにはいかないですねえ。あの頃のほうが、やっぱり若かったから、大変でもまだやってたっていう感じですけどね。もう最近、やっぱり疲れますね(笑)。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：身体も大変

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 9 -

概念名	かかわりの練習中
定義	経験年数が少ないので周りを見ながら関わり方の練習中
バリエーション	<p>・うーん、やっぱり、こう、かかわってかなきゃいけないのが。こっちは、ほら、やっぱり入居者さんとかかわるのがお仕事ですから。やっぱり、じっと聞いてなきゃなんないし。だから、そういう面では、すごく、私はストレスです。うん、本当に。</p> <p>・(話を聴くのは) うん。嫌いではないですけどね。うん、嫌いではないですけど。「うん、うん」って聞いているのは嫌いじゃないですけどね。うん。それは……。私はヘタだからね、人間とかかわるのが。みんなみたいに上手じゃないですからね(笑)(だからストレスになる)。「話ベタだな」って思いますよ、やっぱり。うん。何て言うか、やっぱりみんなの聞いて、見てると、「あっ、うまい! こういうふうにもってくのか」とかね(笑)。そういう勉強をね、けっこうさせられています(笑)。「ああ、そっか。そういうふうにして言えば。ああ、なるほどな」って思うんですね、自分で。「あっ、今度、その手でいってみようかな」とか、そういうふうに、こう、思ったりね。(伝え方や) そう、話し方とかね。ありますね、そういうのはすごく。</p> <p>・(周りを見習って) うん、そう。そうです、そうです。こう、見ててね、「ああ、そっかあ」って(笑)。でしょうかね。やっぱりそれなりの、皆さんは、ねっ。やっぱりそういうのを、こう、積んでいけば積んでいって、きっといろんなことがあるんでしょうけどね。まだ私なんか、ここへ来て1年半だから、やっと仕事に慣れてこう、周りの環境にも、なんとなく慣れたかなって感じで。なんか、こう、周りが見えてきたっていう感じなので。うん。そういう意味では、まだまだだから(笑)。まだまだ。やっと自分で「あっ、この日、この日勤はこの仕事するんだな」って、こう。うん、あれしないで、迷わずできるようになったっていうか。うーん、そんなところですからね、まだ1年ですから(笑)。</p>
理論的メモ	介護を語る：同僚が手本

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 10 -

概念名	一人夜勤は大変
定義	一人夜勤は人手という点でも責任と緊張言う点でも大変
バリエーション	<p>・(入居者は認知症) ほとんどそうですね、もう。軽い人から重い人までね、いますからね。あっ、大変ですねえ、やっぱり。</p> <p>・やっぱり夜勤で、一晩寝てなかったりとか、もう本当に。あとは徘徊ですかね。徘徊って言うほ</p>

<p>バリエーション (一人夜勤は大変)</p>	<p>ど徘徊じゃないけど、もう本当に、トイレ、20分おきとか、5分おきとか、出て。そうして、そういう人は、やっぱり転ぶ、転びやすいもんですから。そういう人が、こう、重なっちゃったりして、したときに、やっぱり、こう、ちょっときついですねえ。</p> <p>・(一人だから) そうなんです。うん、そうなんです。体も1つだし。だから1人の人に、そうやって不穏のときに構ってて、転ばれちゃったとか、そういうことがあると、すごく責任感じちゃう。うーん。(そういった経験) ありました、一度だけ(笑)。どうしてもねえ、行けなくて。行ったら、もう転んで。で、「どうしたあ？」って言ったら、「いや、滑っちゃった」って。だから立って、立たないでって言ったのに。とうに、でも本人はね、そんなの忘れてるし。うん。だからそれで、結局、うん、転んでね、あれしましたけど。本当、責任感じますよね、転んだりするとねえ。やっぱり自分の中で、あれですねえ。そういうときは本当に、うん、「ああ、何やってんだろう」って(自分に対して) 思うとき、ありますよね。うん。思いますねえ。(しょうがない) って言えば、しょうがないですよ。うん、思いますけど、それ言っちゃったら終わりだし。しょうがない。あの、確かにしょうがないんだけどね。「ああ、しょうがないんだけど」って思うんだけど。「なんかなあ」と思いますねえ。うん、それはあります、あります(笑)。ハハッ、「何だろねえ」って。なんで、うーん、まあ「なんで」って言ってもねえ、あれなんだけど。うん。答えは出てこないんですけどね。</p> <p>・うん、そうですね。やっぱり、そのために夜勤でいるんです、いることだし、ねえ、だからあれなんだけど。そう。相手しないわけにいかないんですね。もう大きい声出すからね。すると、周りの人もね、やっぱりあれだし。迷惑かけてしまうし。どうしてもね、ちょっとそのへんが難しいです、はい。エヘッ。はい。ここはやっぱり、うん、そっちのほうが多いですね。ここはねえ。</p> <p>・(前職は) うん、他に。1人ってことはない。他の専門職さんと、あの、助手さんが1人とか2人、3人ぐらいでやっていますから、絶対たった1人になるっていうことは、あり得ないから。そういう点では、まだ気は楽ですねえ。で、やっぱり責任は専門職さんがすべて持ってるし、そういう面では……。うん、まあ確かに責任ないってことはないんですけど。あの一、上がいる分、楽です。最後、最終的には、どうしても専門職さんが手を下すし、ねっ、「やって」「これして」っていうのは専門職さんですから。私たちは、それに従うだけです。だから、そういう面では楽でしたねえ、夜勤ね。うん。結局ね、夜勤やるのは、もうオムツ交換とか、それだけです。だからね、夜勤はね。あと、呼ばれたら行く。ただそれだけです。で、なんかあれだったら、専門職さんに言えば、もう行ってくれるし。そこまでですから、私たちのタッチするのは。だからその分、楽ですよ。ええ。</p> <p>・ここは、そうじゃないですからね。完(かん)、全部、すべてが。すべてお任せされるっていうことですからね。夜はね。もう「何かあったときは」っていう感じですから。だからちょっと、きつ(い)、ねっ、そういう点では大変ですね。うん、大変ですよ、はい。</p> <p>・あっ、(緊張) しますよね。ノート作ってても、ハッとかが思って、夜、もう、あっちこっち見に行っちゃうんですけど。なんかねえ。大変ですよ、やっぱり1人はね。(不安が) ありますねえ、うん。そこが大変でしょうね、ちょっとね。そうですね。(昼間は) うん、まあ人数いますからね、誰かしらが対応できるし、昼間の不穏は意外と。夜の不穏と違うから。違いますよね。だからまだね。まあ人数もいるからね、楽なんですけど。やっぱりね、夜は本当に大変なんです。</p> <p>・(お昼は) 覚めていらっしゃるから。また動きも全然しっかりしてるし。夜はもう、寝て、起きたときのトイレですから、結局、フラッと。私たちも、まあ、そんなね、あの一、寝て覚めたときっていうのは、意外と立ち上がるの、けっこうね、あれなんですけど。余計にフラッとすると、それが、とてもね、普段しっかりしてても怖いんですね。(夜間は) 暗いですしねえ。もう本当ね、廊下も電気、全部消しちゃってますし。真っ暗ってことはないですけどね。でもやっぱりね、怖いんですね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：一人夜勤の大変さ</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 11 -

概念名	この職場は楽しい
定義	職場で経験する楽しさを語る
バリエーション	<p>・他は、うん、そんなにあとは、大変とは感じてないですけどね。けっこう楽しくやっていますね、私はね。うーん、(楽しいことが) どんなことって。例えば何なんだろう、そう……。私は、でもこの仕事自体、「ああ、なんで入ったのかな」って思うときもありますけど。うん。でも嫌いではないので。あっ、そうですね。最初の介護の職場、行ったのがきっかけなんですけど。そこで、やっぱりすごく、こう、自分に合ってるなって思いましたから、「ああ、やっぱこれしかないかな」って、ずっと、まあ資格も取ってなかったんで、私は資格取ってないんで、あれなんですけど、うーん、やってきて。で、うん、やっぱ大変だけど、「これかな」っていう感じですね、私は(笑)。はい。うん。いろんな仕事をしてきたけど、やっぱこれ、結局ここに落ち着いてしまってるって感じですね。</p> <p>・あっ、そうですね。すごい落ち着いてますね。でもここはここで、また。うん、私は、いろんな人を、こう、見てきてるから、楽しいですけどね。そうですね。うん、見る、うん。けっこう、私、好きなんですよ(笑)。やだね、やな人ね。けっこうね、面白いですよ。あっ、やって。ねえ、けっこう面白いですよ、見てると。うん、楽しいですよ。(だからストレスになりにくい) あっ、そうですね、私は。うん、ですね。(人間観察ができて) あっ、けっこう楽しい。</p> <p>・でもまあ、仕事もそんなに、私は嫌ではないので。うん、うん。この人、皆さん、いい方なので。おかげさまで。おかげさまで、そのおかげで1年半も(笑)、凶々しくさせていただいたんですけど。本当に。あの、楽(たの)、けっこう仕事自体は、そんなに嫌ではないです。私はね、好きなんです。好きでやり出したんで。</p> <p>・あとはもう、まあ今、ここ1年になったから、みんながもう、自分のことある程度信用してくれてるし。それもうれしいです。うん。ねっ、だから、「あっ、あんたならいいよ」って言うようになるようになってきてます。すごく、それがうれしいですね。あっ、なりますね。やっぱり向こうも気を許してくださるから、その分、いろんな話もしてくれるし。うん。だからけっこう、ねっ、そういう面では楽しいですね、やっぱりね。そうですね。もう慣れて、慣れてきたっていうところでしょね、きつとね。あっ、名前は、もう全然ね、覚えてくれません。もう、名前では、呼んでもらうことはないですからね。もう本当、「おねえちゃん、おねえちゃん」。うん、(お姉ちゃんは) いっぱいいますからね。「ねえ、おねえちゃん」とかね。通る、そこを通りすぎると、その、そんな感じでね。名前は、まず出さないですねえ。</p>
理論的メモ	職場を語る：楽しさや面白さ⇒入居者とのかかわりを大切にするとつながる

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 12 -

概念名	いろいろな仕事を体験した
定義	いろいろな仕事を通して体験したこと
バリエーション	<p>・あっ、私は一応、メーカーに行ったんですね、高校卒業したとき。それからスーパーも行きました(旅館) 大変ですよ、あれは。あれこそ大変です。あんな大変なもの、ありやしないです。だからもう二度とやらないですけどね。1年ぐらい。もう目処(めど)、自分でもう「1年」って決めて行ったんで。そう、うん。子どもと生活するのに、あの一、ちょっとね、離れて暮らしてたんで、子どもと。それで、一緒に暮らすのに。ここへ、うん、そのために引っ越したんですけど、暮らすのに、あの一、お金ためてアパート借りるとか、いろんな物買いたいし、そのために「1年間だけ」って、もう期限切って私は行ったんですよ。うん。だからね……。住み込みです。だから1年間だけ頑張って働いて。うん。「1年間お金ためて、それで」と思ったんで。だから、もう本当に1年</p>

バリエーション (いろいろな仕事を体験した)	<p>だけで辞めさせていただいて(笑)。ちょうど慣れたところで。うん。でも、それもね、大変だったけど、いい勉強になりましたよ、やっぱり。うん、すごく。「ああ、いい勉強したな」って、今も思うんですけどね。いろんな意味でね、とても人(じん)、人(じん)、人生の中でいい勉強したなって思ってます。はい(笑)。で、すごい楽しかったです。大変だけど、やっぱり。うん、そうですね。いいと思いますね。私、だからけっこう、うん、いろんな仕事してるけど、けっこう楽しかったですよ。あんまりそれで、私、こう、人間関係も変な、変なっちゃおかしいですけど、あんまり意地悪な人とか、そういうところにぶつからないんで。うん。だからけっこうね、楽しくやらせていただきました。うん、面白かったですよ、でも。大変だけど。うん。いい勉強しましたよ、本当に。うん。それこそ人間のねっ、相手ですからね、ああいうところ(旅館)はね、もう。うん、お客さんのこともだし、その仲間たちもあれですけど。まあ、いろいろ、女だからね、ありますけど。うん、もうお客さんのこともね、けっこう楽しかったですよ。ありましたよ。大変だけどね。そのかわり、まあ怒られることもありますけど。大変ですけど、楽しかったですよ、もう本当に、見ててね、「ああ、こんな人もいるんだな」とかね、「ははあ」とか思いながらね、けっこうね、見て(笑)。うん。おかげでね、けっこう楽しくやらせていただいて。1年間は(笑)。うん、もうね、区切ってるからね、あれなんですけどね。本当、楽しかったですよ、けっこう。</p>
理論的メモ	自分を語る：いろいろな仕事

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 13 -

概念名	仕事後一気に来る疲労感
定義	緊張から解き放たれると一気に疲労感に襲われる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(帰宅すると) あっ、ですねえ、もう(バタって感じ)。夜勤のときは、もう、ここ出た瞬間で、もうプツツと切れるんで。もう本当に。ここにいるあいだは、やっぱ緊張してるんで、眠くなんないんですけど、もう、ここ出て、バスに乗ったら、もう本当に。寝てますね、バスで。10分ぐらいしかないのに(笑)。(寝過ごした)あります、それ。一回やりました(笑)。「あれっ、うちのバス停がない!?!」とか思ったら、もう過ぎてましたね、既に。「ああっ、過ぎてる!」とか。「何のためにバスに乗って。歩いて帰ってくるのか、こりゃ」とか思って(笑)。もう、あのときはね。やりましたよー。 ・(昼間の勤務だと) ないですね。でもやっぱり疲れるから。帰りは、もう本当に疲れますね。家帰ったら、もう本当に、「できりゃあ、飯の支度は勘弁してください」みたいな感じだけど、やらないと食べれないから、やっています(笑)。
理論的メモ	認知症介護を語る：疲労感

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 14 -

概念名	入居者に怪我をさせた後悔
定義	夜間骨折事故を起こしてしまって申し訳ないという気持ちに縛られる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・印象が深い出来事かあ。やっぱり、そのときに転んだ人が入院したときかな(笑)。それがすごく印象に残ってますねえ。深夜ですねえ。転んで、結局、ここ折って、手術したんで。まあ今、歩いてますけども。歩いてるんですけど。歩いてるんですけど、折って、もうえらい、あの、ちょっと、すごく気になっちゃって。うん。ホーム長さんが「いいの、大丈夫、大丈夫、気にしなくていいわよ」って言うてくださったんですけど、やっぱり気になりましたね、それは。 ・うん。それがやっぱり一番。ここへ来て初めての、あっ、初めてケガしたのかな、私のときに。それが気に、うん、すごく印象に残ってるのと、残ってますねえ。ああーっ、うん、そうですね、やっぱ。気がついたら転んでたって感じで。で、自分で立ち上がったちゃったんで、その人が。それで、滑っちゃったみたいなんですね、なんかね。たいして音はしなかったんですけど、やっぱりね、

バリエーション (入居者に怪我をさせてしまった後悔)	打ちどころ、打ったあれが……。うん。やっぱり、ねえ、年ですしね、皆さんねえ。だからそれで折っちゃって、手術して、退院してこられて。今、もうね、歩いてます、普通に。「歩いてる」って言っても、まあ手を貸しますけど。うん、でもね、一時、車椅子だったのが、今はもう自分でけっこう……。歩き出してますね。よかったですよ、本当に。(自力歩行が)一番いいですねえ。なんだかんだ言ってもね、「歩こう」っていう気持ちがね、あっ、あるうちはね、歩いていただきたいと思いますよね。(ケガをさせてしまった!)とあっ、そうです。ですね、私は(笑)。うん。「ああ、いけないことしちゃったな。痛い思いさせちゃったな」って。うん。手術なんかもしてるしね。だから「ああ、悪いことしちゃったな」と思って。「もうちょっと気をつけといたほうがよかったかな」とかね、そういう、まあ反省を含めて、ですね。印象に残ってます、やっぱり。
理論的メモ	介護を語る：夜間事故

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Fさん) - 15 -

概念名	入居者家族への意識
定義	入居者家族に対する意識は薄い
バリエーション	・あっ、あの一、いらっしゃれば、私たち、迎えて、帰るときも、あの一、見送りするんですね、お茶出して。で、家族の方、来られたときは、みんな、お部屋で、こう、対で話してるんで、私たちは、そんなに、入って行って一緒についていることにはないです。はい。お茶は出します。お茶出して、一応、お迎えはします。で、家族の方から「どうですか?」とか聞かれば、「こうですよ」っていうことも、しゃべ(る)、お話ししますし。はい。いろんなことね、欲しい、こういうのが欲しいですよとかって言うのは言ったりもしますけど。そうですね、あんまり密につて。家族とは、そんなに、あの一、密についていうのは、こっち、ホーム長さんのほうがね、きっとやってくれてると思いますね、いろんな面で。だから、私たちは、もう本当にお茶出して、「ごゆっくりどうぞ」って言って。やっぱり、ねっ、家族の方はねえ、やっぱり対で話、いろんなことをね、するだろうし。と思います、うん。
理論的メモ	入居者家族

概念名	上手にことばかけをして入居者をのせられない
定義	入居者の行動が自分の意図する方向かうような言葉かけができない自分を語る
バリエーション	<p>・ああ、ああ。ちょっと、大変なのは、やっぱりお風呂とかですよ。入れたりするのが。入浴の、はい、はい。それが、ちょっと大変かな。介助っていうか、介(かい)、あっ、介助する前ですかね。ちょっと、お風呂に入らない方がいらっしやって。お嫌いな方がいらっしやって。はい(笑)。で、いつも声かけると……。うん、誘うんですが、「いや、今日はカゼひいてるから」とか、もう必ず、もうそれなんですね。「カゼひいてるから、アタシは入らない」とか、「お医者さんにとめられてる」とか、そういうことをおっしやって。言うので、そこで、私は、あの一、ああ、なんだろう、うまいこと乗せて、気持ちに乗せるんだって、まあ、先輩の方とかに言われたんです。おっ、教わったんですが(笑)、なんかうまくそこが、乗せることができなくて、結局はそのままになっちゃって。</p> <p>・今日も入らないってことになる、「あっ、そうですか」みたいな(笑)。もう下がってしまって。そこで、あの、うまいこと乗せられると、なんか、「あっ、そうだね。じゃあ、入んなきゃね」って言えるようにしたいんですが、そこが、なんかうまく乗せる、乗せることが、気分に乗せることができなくて、つい下がってしまう。「あっ、そうですか」とか言って(笑)。「わかりました」という感じで、なんかもう、部屋を出てしまうというか、その人の部屋を出て。「今日はやめとく」と言われたら、「ああ、そうですか」と言って、それで終わりにしてしまうので、そうじゃなくて、もっとうまく、あの一、乗(の)、一言、二言で、あっ、あの、気分に乗せるというか、お風呂に入る、その気にさせる……。って、あの、ホーム長さんにも言われたんですが、もう、それがうまく言えなくて。なんか、「ああ、そうですか。終わりです」みたいな感じで(笑)。それで、あの、それで、下がってしまうんで、「うまくできないなあ」というんですが。</p> <p>・入(はい)、入ってもらってねって(ホーム長や先輩から言われる)。本当は、まあなんか、毎日入るのがいいみたいなんですが、まあ、だけど……。体、うん、ていうか、なん、あの一、わかんないですけど、あの、毎日、入ってもらったほうが、なんかいいみたい。なんか、でも、あの一、うまく、そういう一言、言えなくて。えっ、もう、こっ、言う、もう目一杯で。いっぱいいっぱいになっちゃって(笑)。あっ、はい、私が。もう言葉が出てこなくて、「ああ、そうですか」で終わっちゃうんですが。そうですね、断られたら。はい、そうです。「ああ、そうね。カゼひいてるのねえ」で、そのときのあれで、「あっ、そうなんだあ」とって……。なんか、そんな感じですかねえ。</p> <p>・うまいことを、あの、言って、乗せて、あの一、それがちょっと、目(もっ)、目標ですかね。ええ、今のね。はい。一言二言、あっ、言って……。そこで、あの一、終わらないで、「ああ、そうですか」とって下がらないで(笑)。で、一言か二言あの一、言ってあの一、その気にさせる。で、入ってもらって。で、その方、けっこうあの一、続(つづ)、お風呂が、続いて入ってないときがあるので。もう本当に。それなので、どうにか入れさせたいと思うんですが、「もう入んなかったら、入らないでいいか」みたいな(笑)。もう、なんか諦めてるときもあります。うん、うん、そういうものありますけど、目標は、その方を、とにかくお風呂に…。入れ(いれ)、入る気にさせる。先輩なんか、なんかそれ、けっこう聞くと、あんまりなんか私は仕事に、自分の…。こうなっちゃうので。</p> <p>・まだなんか入って6カ月ぐらい、6カ月。うん、一生懸命になっちゃうんで、もう、なんか聞いている暇が(笑)、なく、あんまりなくて。で、聞くと……。先輩なんか聞くんですが、いや、トイレ行ったときに、こう、引き(ひき)、あの一、お部屋に戻るときとかに、こう、何、誘うといいたって言うんですけど。あの、お部屋で誘っちゃうとダメだって言うんですよ。</p> <p>・要はなんか、お風呂が、なんか嫌いっていうんじゃないみたいなんですけど、入るまでが、ちょっと面倒くさいのか……。そんなのみたいで。</p>

<p>上手にことばかけをして入居者をのせられない</p>	<p>・(入浴を嫌がる方は苦手だが) うん、苦手、はい。(目標にもなっている) そうですね。もう夢まで出てきちゃって(笑)。怒られてる夢なんです。あっ、あっ、ちょっとボヤけてるんですが、もうなんか、あの、ちょっと高い声なんです、その方。お風呂に入らない方(笑)。ちょっと甲高い声なので、なんか言われて、ワーワー、ワーワー、言われてる夢なんです。そういう夢なんです。そういう夢なんです、はい。怒られてる(笑)。(男性入居者に) けっこう、なんか私、怒鳴られていて(笑)。そのときも、なんか、先輩に言われた。やっぱりお風呂介助だったんですが、ちょっと、もう今、足元がフラついているので、その方が入るって言うので、みてほしいって。ちょっと付(つっ)、付き添ってほしいって言って。で、私、その方、男の方に、あの一、声かけたんですね。付き添(つきそ)、あの、「付き添います」って言ったら、「いい、いい、いらん」。「いらん」って言うから、「ええっ!?!」と思って、「ああ、そうですか」って、それもそれで終わっちゃったので、そこで(笑)。</p> <p>・だから、そういうのがあるんですよ。だから、他の入居者さんもそうなんです。(声かけはするが)「いらん」と言われると……。「ああ、そうですか」って。そうですよね。そこで、やっぱり、きっと、うまいこと言って。こうしましょう。そしたら、あっ、乗ってくれるように。「ああ、そうか。そうだよなあ」って言って、「じゃあ、やってくれる」とか、「洗ってくれる」とかって、言われれば、うーん、いいかなって、私もうれしいんだけどなと思って。はあー。わかんないですよ。うんうん、うんうん。先輩は。(うまいかない時言い換えているのでは?) うまいこと……。ああ、ああ、ああ。私も、聞いてないので。他の人のは。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：ことばかけの下手な自分⇒言い返せずに引き下がり職務が遂行できない不全感</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Gさん) - 2 -

<p>概念名</p>	<p>自分を信頼してもらえないからうまくいかない?</p>
<p>定義</p>	<p>うまくいかないのは自分が信頼してもらえていないから? と思い傷つく自分を語る</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・(入浴しているのは) それはなんか、けっこう、あの、先輩の方のとか見てると……。お連れしてるの、見たんですね。入ってんです(笑)。どう、どうやって、どうして、「ええっ!?!」とかって。信頼とか、あるのかなと思って。(信頼ないからと自分で思っている) そうですね。いや、それ(言われたことは)はないですけど。言われたことないですけど。はい。「そうなのかなあ」と思いますね。あっ、そうですね。途中まで、先輩が連れてっていただいたので。お風呂の脱衣所まで。声かけも先輩の方ですかね。そうですね。先輩に手を借りてるから(笑)。ああ、全部やってみたわけじゃ。「ああ〜」と思って。でも、せつかく先輩が連れてって、もらっ、くださったのに。脱衣所まで。それなのに、機嫌が急に悪くなって(笑)。「えっ」みたいな。先輩が、あの…。いなくなった途端に、コロッと変わって、怒りだして、「私はもう入りません」みたいな。「着替えません」みたいになっちゃって「えっ」みたいな。(人を見て?) あっ、そうですね。きっと。</p> <p>・ちょっとね、なんか利用者さんも、私が思うには、あっ、何だろうな、あんまり、「不安なのかな」って思うとき、あるんですが。</p> <p>・夜勤のときでも。あの一、特に言葉を聞くと、そういうふうに思ったりしますね。私。夜勤なんかは、「あなた1人なの?」って。あの一、夜勤になるたびに、もうずーっと、私、夜勤1人で。一人立ちしてきてるんですね。先輩から離れて。そのときに、「1人なんだ」って言われると、「ええっ!?! あっ、頼りないんだな」と思って。そういう言葉ですかね、利用者さんの。夜勤なんかで、もう必ず言われる言葉が、あの一、夜勤の日なんですけど、「1人なの?」っていうのが(笑)。「えっ」みたいな。みんな、「1人なの?」「そんなに頼りないの?」って、一言、返したことがあって。笑ってましたけど。ええ。「そんなに頼りなく見えてんだあ」って言ったら、「いや、そんなことないけどねー」って言って、笑ってんですが。笑って。「うーん、頼りないんだろなあ」とか</p>

<p>バリエーション (自分を信頼して・・・?)</p>	<p>って思っ。うんうん、うんうん。もう必ずその方には……。言われます。(面白がって言っているのでは?) そうですねえ。なんか、頼りないんだと思う。よっぽど頼りない。(やり取りをしたいのでは?) そうですねえ。なんかもう「ええっ!?!」と思っ。私、なんか。そんなに、うん、任せられないと思ってるんでしょね。笑っでごまかされました。聞いたことがあっ。「よっぽど頼りないんだねー」って言ったら、うん、笑っ、「そんなことないけどねー」なんて、笑(わら)、笑っ、本当の、本音は聞けませんでしたが。(特に他意はなかつたのでは?) あったんじゃないかなと思っるんですが。はい、夜勤になると必ず(言われる)。(その会話を楽しんでいるのでは?) ああ、まあ孫みたいな年齢ですからね、その人から見ると。84歳か。ええ、ええ。</p> <p>・「大変ねえ」って言っ、なんかね、あの一、一回だけ……。あっ、一回じゃないや。ちょっと、あの一、あっ、ドア、「ドア開けとくから、何かあつたら起こしてちょうだいね」って、「起こしてね」とかっ言うから、「ええっ!?!」とかっ思いながら(笑)。(ありがとうといえ)私、そういうの、言えなくて。「えーっ」って言っ、そこで、ああ、よっぽど頼りないんだ(笑)。「夜勤は1人?」って、その方には言われるわ、同じ方なんです。うん、「開けとくからねー」。「何かあつたらねー」って言われるので。必ず、なんか私が夜勤のときには……。「1人?」って。うん。で、「ドアも開けとくからね」って。それで必ず開い、開いてるんですね。ドアも開いてるし。あの、私、巡回のときに閉めるんですが……。また開いてるんですよ。トイレに、その方が行くときに。</p> <p>もう1人、言われたことあるんですよ。もう1人の方に。「何かあつたら声かければいいのよ。みんな出てくるから」って。「ええっ!?!」とかっ思いますよね(笑)。でも本当には頼れないけどなあ。</p> <p>・なんかバリバリの、調(ちょう)、栄養士さんの方がいらした、あの一、いるって聞いて……。で、その方には、なんかけっこう、私が、ちょっと、あっ、切るほうも、見てたら、「ちょっと危なっかしいわね」って、最初は言われまして(笑)。ちょっとなんか、あの、「その手つきじゃあ」みたいな(笑)。でも心配なんでしょうね。ハラハラするし、見てて。ベテランですからね。</p> <p>・はい。もうなんか、「あっ、バカにされてる」とかっ思うから。はい。「よっぽど頼りなくて、バカにされて、信頼もなくて」って思っるので。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：信頼してもらえていない自分(若いせい)⇒不全感</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート(Gさん) - 3 -

<p>概念名</p>	<p>若い小娘とみられてうまくいかない?</p>
<p>定義</p>	<p>うまくいかないのは自分が信頼してもらえていないから?と思っ傷つく自分を語る</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・入居者さんから見れば、「私は孫の年齢か」みたいの、あるので。ちょっとなんか不安とかもあつたりするのかなあっというの、あんですけど。はい。信頼もないし(笑)。</p> <p>・はあー。子どもぐらいの年齢だと思っるんですが。その方にとつたら。あの、私。(いや)お孫さんぐらいかな。うーん。いくつだ? 79歳かな。その方。私、(孫ぐらいの年齢)そうかな……。 (孫で)おかしくは……。子どもは、ちょっと。</p> <p>・頼りにしてくれると、また私もうれしいんですが。「あっ、頼ってくれてる」っていうのがあるんですが。だからみんな、「あっ、こんな小娘に頼れるか」っていうのがあるのかなあっと思っ(笑)。あの一、入居者さんの、男の方にしても、娘みたいなもんじゃないですか。ちょっと娘より、もっと、あの一……。あれですよええ。だから、「そんな小娘に甘えられるか」じゃないけど、「頼れるか」っていうのもあるのかなあっと思っ。</p> <p>・そうですね。なんか、ある利用者さんなんです。どうも、なんか私、20代ぐらいに見えるらしくっ。(見えますよ)えっ!?! あっ、そうですね(笑)。で、なん、なんか、20代に見えるのかな、「ああ、それでかなあ」なんて思っるんですが。(若くてかわいい子がいてくれたらうれしい</p>

<p>バリエーション (若い小娘とみられてうまくいかない?)</p>	<p>のでは?) いやあ、でも、なんか、信頼もないしい、その部分でもなんか、「ああ〜」みたいに、ちょっと傷(き)、ちょっと傷つくじゃないけど。まあ孫みたいな年齢ですからね、その人から見ると。84歳か。ええ、ええ。</p> <p>・その方は、最初、私、夜勤で、一人立ちしたときに……。あの一、いつも夜勤は1人(ひとつ)、あつ、「今晩も1人なの?」って言ったおばあちゃんと、その、栄養士、バリバリの栄養士さんだったっていうおばあちゃんと、廊下で話を、聞こえた、聞こえちゃったんですが……。話をしてるのを。「あんな学生みたいな人をね、こんなとこ、置いてねー」とか言ってて。「ああ、学生みたいな子。アタシのことか」と思って(笑)。あんな子を雇(やっ)、子をね、雇うなんねー、って言うの聞いて、そうなんだろうって(笑)、「なんだろう」と思って。「ええーっ!?!」と思って。「ああ〜」って。余計に、なんか、それ、グサツと。はいっ、グサツと……。あんな学生みたいな子。「あつ、アタシのことか」みたいに。「聞こえている、みんな」とかって(笑)。そこで私もあれですよ、言えりゃあいいんですけど。はい。「聞こえたんだけど、学生みたいなものって、アタシのことかな?」って言えるといいんですけど。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：若く見られてうまくいかない(若く見られる自分への葛藤)</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート(Gさん) - 4 -

<p>概念名</p>	<p>入居者にグサツと傷けられるのは苦手</p>
<p>定義</p>	<p>攻撃的な態度を感じると怖くなり冷静に対応できなくなる自分を語る</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・(苦手意識もある) そうですね。あつ、その方、ちょっと苦手なんで(笑)。私(あた)、あつ、向こうは、そうじゃないと思うんですが、私(あたし)のほうが、ちょっと。私のほうが、ちょっと苦手なような。</p> <p>・ちょっとなんか、あの一、アルツハイマーも、あの一、認知症とアルツハイマーがあるって聞いて。アルツハイマーだと、怒りっぽみみたいで、ちょっとなんか、「アタシは!」って言うと、なんか、ちょっとヒステリーっぽくなると、顔がこう、顔、あの一……。はい、様子も変わるんですね。顔も、こう、こう、怖くなるので、ちょっとそういうのね、私も避けたいとかって思っちゃうのかもしれないんですけど。顔は、ちょっと怖いです。顔は、ちょっとってうか、かなり、やっぱきつく変わる、変わってきますので。(どうし)ても、言わ(いわ)、きつく言われたりすると、ちょっと私も、「うっ」とかって、グサツとくるんですね。あの一、そうすると、「あああ……」って。でも、ここでうまく、あの一、きついこと言われても、うまく言えればいいんですが、その、あれが、なかなか言えなくて(笑)、今はちょっと。あつ、関係が。あつ、怖いってうか、何だろう、こう、うーん、こう、言われると、やっぱりなんか、こう……。グサツと。グサツと(笑)、傷つくほうなんですよね。怖いって言うよりかは。(入居者の顔つきが変わると) あつ、なんかドキッとしちゃいます。はい。なんかドキッと。(そうすると) 引い、引いちゃって。</p> <p>・あつ、夜なんかもそうなんですけど、やっぱり、あの一、夜なんかも、あの一、怒られたことあって。あの一……。あんたじゃダメだ。話をしてて、「あんたじゃダメだ」とか言われたときに、なんか、お財布がないとかってあったんですね。お財布なくなったとか、あんたが取る、取ったとあって、そういうことがあったりして。そういうときに、大きい声出される方もいらっしゃるんですね。その方は、で、そういうときに、やっぱりドキッとしちゃって。大きい声出したことに対して。それでですかね、なんかちょっとドキッとしちゃう。</p> <p>・(入浴がいやな方とは) あつ、違う、まっ、また別の方で。(大声や顔つきの変化に) はい、ドキッとしますね。(そうすると) 引いちゃう、ええ。</p> <p>・(繊細なんですね) あつ、いや、そんなこと(笑)。グサツともきてますね。</p> <p>・やっぱり、お風呂入らないんだよっていう。お風呂、カ、カゼ気味だからっていう人(笑)。ちょっとあれですね。私も言い返したら……。何だろうな。何だったっけな、あんとときは。私もなん</p>

<p>バリエーション (入居者にグサッと傷けられるのは苦手)</p>	<p>か、気分的にはよくなかったと思うんですけど。私も。つい、ちょっと言い返したら、こうやって突き放されたことがあった。パーンッて。お風呂じゃなくて……。違うので、何だ、何だったっけな、あれは。何か言い返したんですよね、向こうもイっ、あの、気、向こうも、なんかちょっとイライ(ラ)、ヒッ、ヒステリーになってて。はい、お風呂入らない方。なんか私も、こう、言い返したんですよね。はい。そしたら、なんか、なんかで……。あっ、トイレを連れて戻ってきたときかな。お部屋まで連れてきて……。なんか私、もう、向こうが言ったことに、私も言い返して。ちょっと私も、まあ、いつまでもバカにされてね、で、嫌だ(やだ)とかって思うから、強く出ちゃったんでしょね。だから私も、なんか強(つよ)、強気で言ったら、「もういいです」って言って、私の手を、ベッドまで行って、そこ、座らせようと思ったんですが、私の手を払っ(はらっ)、こう、払って……。こう、私のこと、突き、突き飛ばす、こうやってやって。パンツとしたことがあって。そんなこともありましたねえ。転倒はされなかったけど。私のこと、こうやって突っ、突き飛ばすっていうか。(普通の生活では突き飛ばされることは)ないですね。(それでショックだった?) あっ、そうですねえ。もうあなたなんか、頼(たの)……。、「またなんかあったらね」って言って、居室に、あっ、てか、お部屋出ようと思ったんですけど、そしたら、なんか「あなたなんか、もう頼まない」って言ってきて。</p> <p>・はい。あっ、そう、一回、「お風呂に入りましょう」って言って、無理やり連れてこうとしたけど、それも、廊下でかな。廊下で、お風呂のドアの寸前まで来て、なんだろう、叩かれて。ピシピシ、ピシピシ。「この手を放してちょうだい」って言って。だから放(はな)、放したら、やんなくなったのかな。ああ、ああ、まあ痛くはなかったですけどね。(傷ついたので覚えてる) そうですね。はい。だから向こうのあれで、何だろう、私に言い返(いいかえ)、私みたいなのに言い返されたのが、カチンときたんでしょね。私も、なんか売り言葉に買い言葉じゃないけど、もうなんか(笑)。で、珍しく、「負けるもんか」じゃないけど、「ここでなめられたら、たまるもんか」みたいになって。そういうときもあるし。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：怖くなると冷静に対応できなくなる</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Gさん) - 5 -

<p>概念名</p>	<p>よくわからないがうまくいったこともある</p>
<p>定義</p>	<p>うまくいく、いかないことの原因をインタビューの中で整理しようとしてわからない</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・ホーム長さんも、先輩の方も言うんですが、なんか、褒めるといって言うんですよね。洋服とか。まあ、なんかチャレンジしましたが。</p> <p>・(うまくいったのは) 一回だけかな、ここに、ここに働きだして、1~2回だか、なんか入ってくれたことがあったんですが。どうして。なんかうまく、すんなりと……。いったんですよ。いったときがあったんです。「ええっ!?!」とかって思って。私も、(私) 自身もびっくりしたんですが。「そうね」って、すんなりと起き出して。あっ、そんなときは、いつもと違ってました。本人が。はい。そんなときは、あのー、穏やかだったかなあ。やっぱ機嫌もよかったのか。はい。そんなときは、なんか、すんなりと、なんか「あっ、入りましょうね」じゃないけど、なんか。「お風呂」って言っちゃいけないって言うので、「着替えましょう」とかなんか。はい。連れてって。で……。なんかでも、そんなときは、よっ、タイミングよかったのか。はい。夏、夏だったのかな。夏だったんですけど。「シャワーだけ」とか言ってね。はあー、どうなんですか(その時の入居者の気持ちはわからない)。まあ、ちょっと。で、2回目のときには、なんか機嫌悪かったんですよね、かなり。あちらは。なんか、あっ、お風呂とか、浴槽の向こう側に、あの、窓付いてるんですが、閉めつきりだと、「なんで開いてないの?」って言われて。「開けてちょうだいよ」って。どの状態かで思って。浴槽が、もう、なんかお湯が、もうたまってる状態で。「ええっ!?!」と思って、「できません」って言って。でもなんか、「あっ、じゃあ、そうね、できないわね」って言って。お湯が張ってあるし、</p>

<p>バリエーション (よくわからないがうまくいったこともある)</p>	<p>どうやって窓を開けりゃあいいんだと思ったんですけど。はい、(窓が浴槽の) 向こう側にあるんですけど(だから開けるのは自分も) はい、入ないと(笑)。(難しい)。お風呂のところまでは来ました。それで、「シャワーだけはして」みたいに言って、まあ、なんとかできたんですけど。それ以来、バツリと(笑)。夏です。2回(とも)。</p> <p>・はあー、どうなんでしょうか。わかんないです。でも、その前から、私、悩んでたんでしょね。ですから、どんなふうに入れようとか(笑)。うっ、えと、えーと、順番とかも(お風呂当番の職員が)自分で決めるんですが……。それも「順番、誰にしようとか」……。決めてて。</p> <p>・あっ、前の、なんか(笑)、なんかもう、仕事から帰ったら、「ああ、明日、お風呂当番だな」とかって。「どんなふうに入れよう」とかって考えてたんですけど(笑)。それで、悩んでたんで、さすが、次の日には、すんなりといったんで、これから悩むようにする、するかな(笑)。(悩んでからいくと)はい。うま、うまくいきましたね、そしたら。次、まあ……。ダメでしたね、(悩むの忘れた?)でも。ああそうかもしれないですね。(どうして)あのとき向こうが気分乗ったのか…。</p> <p>・あっ、そうですね。途中まで、先輩が連れてっていただいたので。お風呂の脱衣所まで。声かけも先輩の方ですかね。そうですね。先輩に手を借りてるから(笑)。ああ……。全部やってみたわけじゃ……。「ああ〜」と思って。でも、せっかく先輩が連れてって、もらっ、くださったのに。脱衣所まで。それなのに、機嫌が急に悪くなって(笑)、「えーっ」みたいな。先輩が、あの……。いなくなった途端に、コロッと変わって、怒りだして、「私はもう入りません」みたいな。「着替えませんか」みたいになっちゃって、「えーっ」みたいな。(人を見ている?) あっそうですね。きっと。</p> <p>・(1回目は入居者が穏やかでGさんが「穏やかでよかった」と思ったのでうまくいったのか) ああ、ああ、ああ、ああ、そうか。(2回目は)ご機嫌悪かった(笑)。うん。(声かけは)最初、1回目のときは、私が声かけたら、行(いっ)、行きだしたんですよ。はい。うん、うん。そう(穏やか)ですね。(2回目は)こっ、声はかけて。で、「ちょっと着替えましょう」という感じでかけたら、「そうね」とかって。ちょっとでも怒ってはいましたね、もう。顔もちょっと怖かったし。</p> <p>・あの一、アッ、アルツハイマーって病気、やっぱりそうなんですかね、怒りっぽいついて聞いているので、急に、たぶんその病気で。理由なく(怒り出す)だと思っんですけど。</p> <p>・(居室にいて急に声かけをされるとびっくりするのでは?) ああー、そうかな。なんか、お部屋なんかだと、絶対……。だめ)はい。私……。あっ、私、声かけが下手なのか、わかりませんが……。下手なのが、タイミングだって言うんですけど。そうですね。あっ、1回目……。先輩ですかね、きっと。声はね。(コツをつかめるといいですね)そうですね、1人で。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：理由がわからない不全感(認知症介護は結局よくわからない)</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート(Gさん) - 6 -

<p>概念名</p>	<p>頼られるとうれしい</p>
<p>定義</p>	<p>頼られるとうれしい体験を思い起こす</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・「あんたじゃなきゃダメなんだよ」と言う人とか、いいですね。そういうふうに言われるようになりたいですね。(そういわれるのは)うーん、ちょっと、何だろう、やっぱり夜勤のときかな。あっ、あの一、ちょっと、あっ、あんたじゃダメなんだよって言ったときに、あっ、ちょっとなんか仕事、あっ、ダメで。だけど、私が顔を出したときに……。あっ、違う人が、なんか職員さんが付いてたんですね、その人の係で。「あんたじゃダメだ」と言っていて。で、私がそこに顔を出したら、「あーっ、お姉ちゃんだ。ああ、よかったよ。あんただったら、よかった、よかった」というんで、それで、なんかトイレ行き出したから、あっ、そういうふうに関りにされると、やっぱり私もうれしいので。それはいいと思ったことです。喜びです。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：喜び</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Gさん) - 7 -

概念名	入居者が怒りっぽくなっている理由が見えない
定義	怒り出す理由やタイミングがわからないと具体的に事例を語る
バリエーション	<p>・(入居者が穏やかだと) そうですよ、(うまくいくのかなと) そうですね。(いつも穏やかとは) はい。なんか、ヒッ、ヒステリーになってるときもあるんです。(理由もなく?) うーん……。</p> <p>・なんか、そういうときじゃなくても、ちょっ、なんかちょっとしたことで、なんか、あの一、利用者さんとも、なんか昨日もありました。あ、喧嘩、うーん、喧嘩じゃ、口喧嘩のような。口喧嘩っていうか、「うるさい！」とか、けっこう言ったりしますから。</p> <p>・自分が、昨日は歯磨きされるのに、その方が洗面所にいたんですね、立って、もう先に、歯磨きなんかされて。で、私が洗面所に連れて、その方を連れてったときに、なんか……、あの一、ちょっと変な顔をしてたんですね。「なんでいるの？」じゃないけど、なんか、そんな顔をされてたので。</p> <p>・なんか、ちょっとしたことで、もうイラッとするみたいで。(洗面所は2つあるので1つ使用していても使える) そうです。でもなんか……。 (嫌) そうみたいです。あ、先に使ってたことで、なんか……。 だと思っんですが。</p> <p>・誰もいないときにはよかったですよね、結局。うん、うん。(じゃあ次からは工夫) すればいいですよねえ、だから。うん。私も、その方がいらっしゃるの、わかんなくて、連れてっちゃったので。でも、そんな気分悪いなんて、思ってもいなかったし、ずっと。</p> <p>・(細かいことが毎日ある) そうですね。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：うまくいかない理由がわからない不快感

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Gさん) - 8 -

概念名	仕事が楽しくなってきた
定義	慣れるまではたいへんだったが、慣れてきて楽しくなってきた仕事を語る
バリエーション	<p>・(いろいろなことが) 毎日あるから、「楽しいな」と思うときもありますけど(笑)。毎日、いろんなことがあるので。はい、変化があるし、なんか、同じ仕事ばかりじゃない。同じ、うーん、利用者さんと、毎日、なんか違うことしゃべって。なんか同じことをしゃべるんですけど、あの一、うん、楽(たっ)、楽しいですよ。楽しい。そうですね。楽しい。</p> <p>・最初は、なんか「楽しくなってくるのかな?」と思ったんですが。最初は、なんか「大変、大変」って思っちゃって。で、何の……、「あ、こんなこともしなきゃいけないんだ、あんなこともしなきゃいけないんだ」っていうので。かなり、最初は、あ、体がガタガタだったので。慣れるまでは。体、疲れまして。ああ、介助だけじゃないと思うんですが。いろいろ仕事があるので。日勤、遅番と、もう全部、仕事の内容が違うんですが。そういうので、えーと、あ、マニュアル通りにやってかなきゃいけないっていうのがあるから、なんか。はい。で、夜勤もあるし。最初は、一緒に先輩と。付いてもらってたんですが。はい。今は1人で。</p> <p>・ホーム長には、「慣れてくると楽しいから」って言われて、「えっ、楽しいのか?」と思ったんですが(笑)。楽しいです(笑)。(楽しくなったのは) やっぱ体が慣れ始めてからですかね。そうですね、楽しい。もう毎日、違うことが起きてくるので。それですかねえ。</p> <p>・なんか。でもその、お風呂入らない人も、「あ、かわいいとこあるのよね」とかって思うときもあるし。あの一、お洋服なんか、ちょっとかわいいの着てらっしゃるとき、あるですよ。かわいいのっていうか、パジャマなんですけど。私は、そういうパジャ、かわいい花柄とか着てるのを見てると、「あ」と思って、「あ、かわいいの、今、着けてるねー」とかって、友達口調なんですけど、しゃべったり。(そうすると入居者の方も) そうですね。ええ、ええ、ええ、ええ(笑)。そうなんです。はい。私も、かわいいの好きなので、合うのかも……。 (趣味があう?) あ、</p>

<p>バリエーション (仕事が楽しくなってきた)</p>	<p>そうですね。あんまり、なんかフリフリとかって着ない。「かわいいな」と思っても、自分じゃ着ないんですけど。「あれえ」と思って、「あっ、かわいいな」って。あと、ぬいぐるみとかが好きなので、「ああっ!？」とかって。あの、ネコちゃんとか、いろいろ、好きなんですね。だから、そういうので、「あっ、共通点があった」と思って。</p> <p>・はい。だから昨日もちよっと、利用者さんと、ちよっとなんか、あの一、「どいてちょうだい」じゃないけど、歯磨きされてたんで。で、私もちよっと、「あっ、ここに座っていい？」って言って。あの一、洗面所で、ちよっと話しながら、髪の毛も、ちよっととかしてあげたりして、その方の。ちよっと気分がよくなったみたいで。ええ、はい、しゃべ、ちよっとしゃべって。なんか、そんなんで。だんだんうまく、そうですね。先輩の方と違って、なんか、あんまり口がうまく言えないので(笑)。そうですね、うーん、なんか、その方とお風呂に入るの(笑)、入るのがっていうか。今、はい、目標です。面白いこと。そうですね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：介護の楽しさ</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Gさん) - 9 -

<p>概念名</p>	<p>頼りない自分をインタビューで捉え直そうとする</p>
<p>定義</p>	<p>入居者に信頼されていないという自分を捉えなおし自己肯定しようとする</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・「大変ねえ」と言って、なんかね、あの一、一回だけ……。あっ、一回じゃないや。ちよっと、あの一、あっ、ドア、「ドア開けとくから、何かあったら起こしてちょうだいね」とって、「起こしてね」とかって言うから、「ええっ!？」とかって思いながら(笑)。(ありがとうといえば)私、そういうの、言えなくて。「えーっ」と言って、そこで、ああ、よっぽど頼りないんだ(笑)。「夜勤は1人？」って、その方には言われるわ、同じ方なんです。うん、「開けとくからねー」。「何かあったらねー」と言われるので。(Gさんの持ち味としてよいのでは) そうですね。そうですね。いいほうの特徴。(助けてあげるよというメッセージ) ああ、ああ、ああ、ああ。はい。(職員なので) 本当は頼らないけど……。 (お願いねと返事すれば入居者は頼られたと思う) ああ、ああ、ああ。(何かしてあげたいと思っている) ああ、そうですね。(だからその方のためになっているのでは?) あっ、そうなんですかね。よくわかんない。(次は) あっ、はい。本当に頼るわけじゃないですけど、開けといて……。 そうですね。</p> <p>・必ず、なんか私が夜勤のときには……。 「1人？」って。うん。で、「ドアも開けとくからね」とって。それで必ず開い、開いてるんですね。ドアも開いてるし。あの、私、巡回のときに閉めるんですが……。 また開いてるんですよ。トイレに、その方が行くときに。(居室のドアの開閉は) まあ好き好き(自由) だと思いますけど。(じゃあその方の好意なのでそのまま) ああ、ああ、ああ、ああ。(何かしてあげたいと) あっ、そうですね。(実際にしてもらわなくても頼りにしていると伝わることはその人にとってよい) ああああ、ああああ。 そうですねえ。 あっ、いいんですね。</p> <p>・もう1人、言われたことあるんですよ。もう1人の方に。「何かあったら声かければいいのよ。みんな出てくるから」とって。「ええっ!？」とかって思いますよね(笑)。</p> <p>でも本当には、頼れないけどなあ。(本当に頼ってしまうと仕事としてまずいが入居者は世話をされてばかり) あっ、そうですね。(人の役に立つのはうれしいのでは) ああ、ああ、 そうですね。(頼るふりは入居者を喜ばせるのでは?) ああ、ああ、ああ、ああ。 そうですねえ。(頼りないからではなく、何かしてあげたくなる存在) ああ、ああ……。 あっ、 そうですねえ。</p> <p>・ああ、ああ、ああ、ああ。もう1人は、もう1人は調理のほうで……。 けっこう手(てっ)、あの一、手伝ってくれてるんですけど。洗い物、洗い物を、「あなた1人なの？」とか言って。はい、ふいていただいたり。(それもよいのでは?) あっ、 そうですね。(できることはしてもらい感謝するのはいいのでは?) あっ、 そうですね。まあ、材料を切ってもらったり。1人の方なんですが。なんかバリバリの、調(ちょう)、栄養士さんの方がいらした、あの一、いるって聞いて……。 で、</p>

バリエーション
(頼りない自分をインタビューで捉え直そうとする)

その方には、なんかけっこう、私が、ちょっと、あっ、切るほうも、見てたら、「ちょっと危なかしいわね」って、最初は言われまして(笑)。ちょっとなんか、あの、「その手つきじゃあ」みたいな(笑)。でも心配なんでしょうね。ハラハラするし、見てて。ベテランですからね。(その方にとっては声がかかりやすかったのでは?) ああ、ああ、ああ、ああ。

・よっぽど頼りなくて、そういうふうに見えてるんだなと思って。(考え方を考えてみると) ああ、変えて。(その方の役に立っていると) ああ、ああ、ああ、ああ。その方は、最初、私、夜勤で、一人立ちしたときに……。あのー、いつも夜勤は1人(ひとつ)、あっ、「今晚も1人なの?」って言ったおばあちゃんと、その、栄養士、バリバリの栄養士さんだったっていうおばあちゃんと、廊下で話を、聞こえた、聞こえちゃったんですが……。はい。もうなんか、「あっ、バカにされてる」とかって思うから。はい。「よっぽど頼りなくて、バカにされて、信頼もなくて」って思ってるので。

・ええ、でも向こうは、人生は、経験は、もう……もう本当に大先輩。大、大、大、大先輩ですからね。(だから教えて貰うのは当たり前と) そうですねえ。

・あとなんか、あっ、ちょっと昨日も、かなりかかってしまったので。お風呂が、ちょっとズレ、時間が。遅い方が、やっぱいらっしやるんで、そのあれですかね。そうすると、帰りが……。終わりが、7時には、7時に終わるんですが……。それをだいぶ超えてしまいました、私は。(それは入浴される方をゆったりさせて上げられたのでは?) ああ、ああ、ああ、ああ。私には、ちょっと余裕がないかな。あっ、そっ、そうね。ゆったり。

・全部私は、全部、あの、最後までできて、時(じっ)、時間通りに帰れるときもあるし、ちょっと過ぎちゃったりするときも……。そうですね、「先輩のおかげで、ああ、私は今日も帰れている」って(笑)。そういうふうにも思ってるときもあります。そうですねえ。ああ、また……。先輩のおかげで、あっ、今日、予定通り、予定通りじゃないけど、時間通りに帰っ(かえっ)……。「無事に終わったぞ」と(笑)。「帰れてるというのも、先輩のおかげか?」って(笑)。(その気持ちは大事なのでは?) あっ、そうですね。(とげとげしていないように感じる) あっ、そうですねえ。前向きに。はあー。(話すのが不得手でも思いは伝わっているのでは?) ああ、ああ、ああ、ああ、そうですねえ。まあ、「やる気さえあれば」ってホーム長が言ってくださった言葉が、私には、ちょっとありがたいかなあと思いますね。免許あってもなくても、やる気さえあれば話を聞いて、「ああ、そうなんだあ」と思って、今、いるんですけど。「ああ、そうだよなあ」と思ってますね、今では。「免許があってもなくても、あっ、この利用者さんたちには関係ないんだあ」と思って。信頼とか、人間と、人間の誇りとか、感情とか、「そういうの、ありかなあ」と思って。「ああ、免許があってもなくても、関係ないんだあ」って。本当にそう思います、今。だからもっと、もうちょっと働けるようになったら、自信が自分にも、あっ、まあ、ついてきて。そしたら、(資格を) 取ろうかなあと思いますけど。

・免許持てれば、堂々と「免許持ってます」って言えますが、「あっ、それは関係ないんだあ」って、今は思っちゃってますねえ。(資格は自分の自信にはなる) あっ、そうですね。なんか不安が……。でもそれで、持ってるからって……。不安を取り除けるのかって思ったら、利用者さんの。「あっ、そうじゃないんだ」と思いますね。だって、私だって思うことは、子どもの、やっぱ学校とか行って、先生を見て、やっぱり「ああ、若そう」とか、年取ってるからベテランとあって、関係ないじゃないですか。あっ、若いけど……。あっ、今、担任の先生が、ちょっと20代の先生で、若いんですね。だから、そういうのも見てて、「ああ、すごい」とか思うので、「あっ、経験とかじゃないなあ」と思って。経験積み重ねたからって……。ああ、違うんだと思って。はい。だから、「あっ、違うんだ」と思って。利用者さんと、こう、かかわって……、こう、何だろうな、たぶん信頼とか、このー、そういうところで、あの、生まれてくるして、「ああ、ああ」と思って。それで、あと、取り、不安も取り除けるのも、ああ、そういうところで生まれてくるん

<p>バリエーション (頼りない自分をインタビューで捉え直そうとする)</p>	<p>だなあと思って。はい。生まれてくるっていうか、信頼されるっていうか。</p> <p>・ああ、なんか、あったかい目で、利用者さんに(笑)、見守ってもらって、先輩にもとかって(笑)。ドジなんですけど、かなり。もう、すごい。はい。かなり、なんかもう、落ち着いてるように見えて、なんかかなりドジなので。(先輩や利用者)に助けられながら、そうですね。そうですね。不安に、あの一、「あっ、この人じゃダメだ」って言われないように、やっぱしたいですね。</p> <p>・(入居者がこの子は私が居なければだめだわと) ああ、逆に、そういうふうを考えるってことですか?なるほど。ああ、ああ、ああ、はい。(それは入居者にとっては喜び?) そうかなあ。なんでも、「あれやって、これやって」って言えなくて。あの一……。頼みづらいというか。で、「もっと、どんどん頼みなさい」とかって、先輩とか、ホーム長さんとか、言ってくれたりするんですけど。なんか、あんまり、なんか……。私もね、言えなくて。(頼むのは難しい) ああ、ああ。でもなんか、栄養士さんで、バリバリの人には……。 (バリバリの人) にも、私はちょっと、「ああ……」っていうの、あるんですけど。ちょっとなんか、頼みづらくて。向こうが「やったげるわよ」って言うと、それなら、なんかまた「あっ、そうですか」って言えるんですけど。(頼み) づらい。私のほうからは、なんか頼みにくい。でも、だんだん、ちょっと、何だろう、ホーム長さんとかが言ってくれて、気持ちも楽になってきたかな。それで、まあ言える。「あっ、お願い、切るものがあるんですけど」。と、「あっ、やってあげるわよー」って、言ってくださってんで、そういう意味では、ちょっと助かって、「ああ、よかった。助かるなあ」と思って。ようになってきたかなあと思って、だいぶん。ちょっとは。それまでは、「なにがなんでも自分1人で全部仕事をこなすんだ」っていうのがあったんで。なんかあの一、若いからって言われ、言われたくないっていうのも、どっかに私も、やっぱりあるので。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：自己の捉えなおし</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Gさん) - 10 -

<p>概念名</p>	<p>先輩に支えられている</p>
<p>定義</p>	<p>ホーム長や先輩に支えられていることをふり返る</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・先輩のおかげで、あっ、今日、予定通り、予定通りじゃないけど、時間通りに帰っ、帰っ…。「無事に終わったぞ」と(笑)。「帰れてるっていうのも、先輩のおかげか？」って(笑)。</p> <p>・まあ、「やる気さえあれば」ってホーム長が言ってくださった言葉が、私には、ちょっとありがたいかなあと思いますね。免許あってもなくても、やる気さえあればって話を聞いて、「ああ、そうなんだあ」と思って、今、いるんですけど。「ああ、そうだよなあ」と思ってますね、今では。「免許があってもなくても、あっ、この利用者さんたちには関係ないんだあ」と思って。信頼とか、人間と、人間の誇りとか、感情とか、「そういうの、ありかなあ」と思って。「ああ、免許があってもなくても、関係ないんだあ」って。本当にそう思います、今。だからもっと、もうちょっと働けるようになったら、自信が自分にも、あっ、まあ、ついてきて。そしたら、(資格を) 取ろうかなあと思いますけど。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：先輩の支え</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Gさん) - 11 -

概念名	教わる喜び
定義	入居者から教わることで体験した喜びを語る
バリエーション	・(お世話するだけが仕事ではないのでは?) そうですね。かなり私も、やってもらってるので、今は。(できることをしてもらおうのはグループホームのよさ) あっ、そうですね。なんか、私のこと、弟子じゃないけど、なんかそんな感じに思ってるのかな。「あら、あなたも、だんだんできるようになってきたわね」って言って、最近、だんだん、そういうふうになら(ほっ)、褒められるようになってきてるので。「だから大丈夫よ」とかって言われて、「そうなのかあ」って思いながら。(教える側にとっては喜びになっている) あっ、そうですね。うん、「上手になってきたね」って言うので。それは、でも私にとってはうれしいこと。はい。「ああ、そっかあ」と思って。
理論的メモ	介護を語る：喜び

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート (Gさん) - 12 -

概念名	自分でできるようになりたい
定義	時間がかかっても自分でできるようになりたいと思う
バリエーション	<p>・私、あのー、けっこう仕事のろいので……。ゆっくりなんで。なんか手の動きも遅いのか、わかんないですけど、同じように、先輩のやってんのを、私も、同(おな)、先輩と同じようなマニュアルをこなしてる、ように、してるんですが、どうもなんか、手伝っていただいているのが多くって。うん、ほとんどの先輩なんですが、やっていただいていることが一番多くて、「えーっ!？」と思って。そうすると、なんか私も全部、自分、あの、最初から最後までやれないがあるので、ちょっと悔しいなっていうの、ありますね。全部自分でできればいいんですが、「ああ、また今日も手伝ってもらった」っていうのがあって。それをなんか、ちょっと……。悔しいと思うところもあるし。「ああ〜」と思って。そうですね、時間が、あの、遅くなっても。「自分でできたほうがいいかなあ」っていうのは。あっ、でも、手伝ってもらわなくても、ちょこっとやってもらっても、なんか「ああ〜」ってしてしまうんですね。(全部自分で) やれたらいいなと思いますねえ。なんか、「まだできないのか」って言われちゃいそうで(笑)。まだなんか……。言われそう、言われなきやいいなとかって思いながら。はい。調理に立ってます(笑)。まだ、なんか仕事、覚えてないのかみたくない。うんうん、うんうん。そうですね。覚えてないわけじゃないんです。全部、あの、一通りは、わかってるんです。どうもなんか……。他の人、他の人よりも遅いから。はい。と思って。悔しい部分もありますね。(全部自分で) できるといいですけどね。</p> <p>・あとなんか、あっ、ちょっと昨日も、かなりかかってしまったので。お風呂が、ちょっとズレ、時間が。遅い方が、やっぱいらっしゃるんで、そのあれですかね。そうすると、帰りが……。終わりが、7時には。7時に終わるんですが……。それをだいぶ超えてしまいました、私は。じゃないです、仕事(が終わるので7時)です。(お風呂は) 午後、1時半からなんですが……。それで昨日、えーと、昨日は5時かな、最後の、最後のっていうか。(おやつ時間を) 挟んで。なんだか、ちょっと1人、30分、40分かかるといって。支度するまで。それにだいぶ、ちょっとお風呂がズレてしまって。7人、入れたんですが。入っていただいたんですが、なんか、時間通りに終わらなくて(笑)。はい、9人中、はい、(入浴は) 7人なんで。介助した方も入れて。ですが……。 (入浴が面倒くさい方は) もう、声かけてないんですよ、昨日は。もう、はい。昨日は。声かけてません(笑)。もうなんか、その方、もう自分の中で、「ああ、あのひと、あのひと、あの人は、もう入れよう」っていうふうな……。頭の中にあるんで。その、その人を先に入れて。で、もう、なんか、いつも断られる人は、あのー、声かけなかったです(笑)。時間が取れれば、声かけたかったんですが。そこまでいかなかったです。</p>

<p>バリエーション (自分でできる ようになりたい)</p>	<p>・あっ……。もう1人は、あの一、2日間、入んない。男の方で。2日間かな、入んないんで。入らない日だったから。ああ、ああ、ああ、ああ、たぶん私なんか、あんまり、先輩から見たら、「あいつは動いてない」って思われてるかもしれない(笑)。「私が手伝ってやってる」って思ってる人がいるかもしれない(笑)。全部私は、全部、あの、最後までできて、時(じっ)、時間通りに帰るときもあるし、ちょっと過ぎちゃったりするときも……。そうですね、「先輩のおかげで、ああ、私は今日も帰れている」って(笑)。そういうふうに思ってるときもあります。そうですかねえ。ああ～、また……。先輩のおかげで、あっ、今日、予定通り、予定通りじゃないけど、時間通りに帰っ(かえっ)……。『無事に終わったぞ』と(笑)。「帰れてるといのも、先輩のおかげか?」って(笑)。(その気持ちは大事なのでは?) あっ、そうですかね。いやあ、わかんないです。なんか遅いから……。わかんないけど。</p> <p>・不安に、あの一、「あっ、この人じゃダメだ」って言われないように、やっばしたいですね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護する自分を語る：一人でできる自分になりたい(不全感)</p>

資料：グループホーム 職員別分析ワークシート(Gさん) - 13 -

<p>概念名</p>	<p>自分が言い返すと相手もヒートアップする</p>
<p>定義</p>	<p>わからずに言い返し、わかってもつい言い返し、うまくいかなかったふり返り</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・やっぱり、お風呂入んないんだよっていう。お風呂、カ、カゼ気味だからっていう人(笑)。ちょっとあれですね。私も言い返したら……。何だろうな。何だったっけな、あんときは。私もなんか、気分的にはよくなかったと思うんですけど。私も。つい、ちょっと言い返したら、こうやって突き放されたことがあった。パーンって。お風呂じゃなくて……。違うので、何だ、何だったっけな、あれは。何か言い返したんですよ、向こうもイっ、あの、気、向こうも、なんかちょっとイライ(ラ)、ヒッ、ヒステリーになって。はい、お風呂入らない方。なんか私も、こう、言い返したんですよ。はい。そしたら、なんか、なんかで……。あっ、トイレを連れて戻ってきたときかな。お部屋まで連れてきて……。なんか私、もう、向こうが言ったことに、私も言い返して。ちょっと私も、まあ、いつまでもバカにされてね、で、嫌だ(やだ)とかって思うから、強く出ちゃったんでしょね。だから私も、なんか強(つよ)、強気で言ったら、「もういいです」って言って、私の手を、ベッドまで行って、そこ、座らせようと思ったんですが、私の手を払っ(はらっ)、こう、払って……。こう、私のこと、突き、突き飛ばす、こうやってやって。パンツとしたことがあって。そんなこともありましたねえ。転倒はされなかったけど。私のこと、こうやって突っ、突き飛ばすっていうか。(普通の生活では突き飛ばされることは)ないですね。(それでショックだった?) あっ、そうですね。もうあなたなんか、頼(たの)……。『またなんかあったらね』って言って、居室に、あっ、てか、お部屋出ようと思ったんですけど、そしたら、なんか「あなたなんか、もう頼まない」って言ってきて。</p> <p>・はい。あっ、そう、一回、「お風呂に入りましょう」って言って、無理やり連れてこうとしたけど、それも、廊下でかな。廊下で、お風呂のドアの寸前まで来て、なんだろう、叩かれて。ピシピシ、ピシピシ。「この手を放してちょうだい」って言って。だから放(はな)、放したら、やんなくなったのかな。ああ、ああ、まあ痛くはなかったですけどね。(傷ついたので覚えてる) そうですね。はい。だから向こうのあれで、何だろう、私に言い返(いいかえ)、私みたいなのに言い返されたのが、カチンときたんでしょね。私も、なんか売り言葉に買い言葉じゃないけど、もうなんか(笑)。で、珍しく、「負けるもんか」じゃないけど、「ここでなめられたら、たまるもんか」みたいになって。そういうときもあるし。</p> <p>・うん、うん。あと夜(よっ)、夜なんか、ありますね。「ここで頑張んなきゃ」みたいな。そうすつと、余計に向こうも、あれなんですよ。あの、怒っちゃって。怒ってるときに、余計に私も「負けるもんか」じゃないけど(笑)、言い返すと、やっぱり……。ますます。(相手が怒っていると</p>

<p>バリエーション (自分が言い返すと相手もヒートアップする)</p>	<p>きはこちらがカーッとならない方が) そうですねえ。そういうときは、やっぱり、あの……、なんでも言うこと聞かれないけど (笑)、「そうなんだあ」とかって、話聞いてあげて。(と思ってもできないことも) なんか、あのー、私も、そういうときもありますねえ。でも、そんなでもないかなあ、私は。しょっちゅうじゃないですから。そんなしょっちゅうじゃないです。だから、何だろう、急に、私もあれですね、(自分が) イライラしてる時とか。うんうん、うんうん。でも、そんな、たまにでも、そんなでもないし。</p> <p>・もうなんか、あんまり向こうが、キーキー、キーキー、ヒステリーになってるときに、私、「ああ、言っちゃいけないなあ」って。それは勉強になったので。ペシペシペシッてなったので (笑)。それから、そんなに私も。抑えて、抑えてるっての、あるじゃないですか。それで、もう。</p> <p>・(相手が機嫌の悪い時言い返すと) はい。ますます悪くなったので。「ああ、ダメなんだな」と思って。はい。もう先輩にも言われて。で、「ああ、どうしたらいいんですかねえ」なんて相談したんです。そんなときは、なんか「言い返したらダメだよ」とかって言われたりして。教わって。(わかっててもつい) うん。「頑張るぞ」みたいに……。もう、なっちゃうんでしょねえ、私も。だから、つい。はい、そうですね。向こうも「こんな小娘に負けるもんか」じゃないけど (笑)。思ってると思うんですね。急に……。なんか急に「嫁に行ったのか?」ってなるので (笑)、きっと私のこと、みんな (笑)、20代に見えてるんだなあ。かなあって。だから、そういうので、うーん。</p> <p>・夜勤にしても。それはだから、ああ、2回ぐらいかなあ、でも。私も「負けるもんか」じゃないけど、強気に出ちゃったのは。そんなときは、なんか、私も、やっぱり頭、やっぱり……。若い……。若く見られてるから、言 (いっ)、言うときは言ったほうがいいかなと思ったんです。先輩に言われたこともあって……。そうすると、なんか……。あのー、なめられちゃってるから、ちょっとなんか強く、ガツと言ったほうがいいってのも、あっ、言われたことがあって……。「あっ、そうなんだ」と思って。で、私もなんか、こう、「負けるもんか」じゃないけど (笑)。私も、自分自身で思ってることは、やっぱり、どっかに、自分のこと、あのー、若く見られちゃってるから、「ちょっとなあ」って。「ちょっと強気でいこうかな」っていうのは。それで、なんかあの、出ちゃったのかもしれないですけど。(若く見えてうれしいという) あっ、ないですねえ。なんか、ちょっとなんか、じゃあマイナスですね、そっちのほうはね。「ラッキー」じゃなくて、ああ、若 (わっ)、若く見られてるから、バカ、バカにされやすい。うんうん、うんうん、そうですねえ。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：冷静さを欠くと関係がうまくいかない⇒相互作用への気付き</p>

資料：特養 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート- 1 -

カテゴリー	利用者
<u>サブカテゴリー</u> ・概念（職員）	認知症の入居者に対する腹立ち・苦しみ ・納得がいかないことはストレス（D） ・はぐらかされた感じがする（E） ・利用者の繰り返しにイライラする（E） ・記憶障害を見ると悲しい（E） <u>認知症ゆえの難しさ</u> ・返答がないと判断がつきにくい（E） ・認知症のわかりにくさがすっきりしない（G） <u>期待していなかったことが起きて喜びを与えてくれる</u> ・認知症の入居者から得る喜び（A） ・認知症の利用者にパワーを貰う：何もわからないはずの人の不思議（B） ・利用者の能力に感激（C） ・利用者さんに癒される（F）
理論的メモ	認知症の利用者に腹立ちやストレス、わかりにくさを感じつつ、認知症だから期待していなかった反応や交流ができると喜びとなる。

資料：特養 認知症介護 カテゴリー別分析ワークシート- 2 -

カテゴリー	介護を語る：ショートステイと本入所
<u>サブカテゴリー</u> ・概念（職員）	<u>ショートステイ介護の難しさ</u> （自宅をベースにする介護・一過性の介護） ・ショートステイの方へは、おうちでのベースを常に考えて接する（B） ・ショートステイと本入所ではバタバタが違う（F） ・不完全なショートステイの人の申し送り（F） ・認知症の重いショートステイ利用者への対応を思い出す（F） ・本入所の方は様子がわかる（F） ・ショートステイ利用者には在宅を意識するが実現は不可能（G） （多様性・理解する時間のなさ） ・ショートステイ利用者には対応が多様で大変（E） ・ショートステイ介護の難しさ（F） ・ショートステイ利用者には特に工夫を必要とする（G）
理論的メモ	本入所者に比べて、ショートステイ利用の一過性が原因の難しさ、バタバタしてじっくり関われない様子が語られた。

カテゴリー	認知症介護を語る
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>プロ意識が試される</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症介護ではプロ意識が試されている (A) <p><u>認知症の入居者への対応を語る</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症と分かっている向き合い方が相手によって変わっている (A) ・認知症の人はサインを出している (B) ・認知症の人への対応を変えてみる (D) ・認知症の重い人には他の職員と一緒に思考錯誤する (F) <p><u>不穩 (BPSD) がストレス</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の BPSD 対応で感じるストレス (A) ・認知症の利用者への対応は大変で辛い (F) <p><u>喜びや驚き</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症の人はわからないからこそ発見の喜びがある。(B) <p><u>気持ちに寄り添う・理解や共感</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・重度の認知症の人とともにいることの体験—認知症の人から学ぶ (F) <p><u>回復・ストレス発散</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ストレス解消法：笑いに変える (D) <p><u>失敗から学んだ対処法</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・あせりは伝わる・BPSD 表出に対する無理強い禁物 (A) <p><u>同僚の認知症介護</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・曖昧な喪失を注意できない自分がいや (A)
理論的メモ	認知症の BPSD, 特に夜間の対応は大変さと、わからないからこそ発見の喜びがある認知症介護が語られた。また認知症だからとあたかもその人がいないかのようなふるまいをしてしまうことや、利用者によって対応が変わってしまう職員の態度を反省を込めてふり返った。また管理者はそのような態度に注意できないことがストレスになっていることも語られた。

資料：特養 特養の介護 カテゴリー別分析ワークシート- 1 -

カテゴリー	人手不足の影響
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>人手不足の影響で介護が手に余る状況になる</u></p> <p>（余裕のなさ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のペースに合わせるの難しい（E） ・理想の優しい雰囲気はなかなか難しい（F） ・話を聞いてあげられない（F） <p>（認知症介護への影響）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・わかっていても聴く時間を避けない余裕のなさ（C） ・余裕のなさは認知症介護の精神的なつらさを増す（F） ・人手不足が理想と現実のギャップを生む（G） ・工夫しても対応しきれないときは優先順位をつけて（G） <p>（介護システムへの影響）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シフトの中で職員ペースの介護に対するジレンマ（A）
理論的メモ	人手不足が深刻で、影響は余裕のなさにつながり、介護が職員の手に残る状況になる。職員ペースで仕事が進められ利用者の相手もできない、介護に優先順位を付けざるを得ない様子が語られ、そのような状況がきちんとやりたい気持ちとの間にジレンマを起こさせている。

資料：特養 特養の介護 カテゴリー別分析ワークシート- 2 -

カテゴリー	利用者
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>一人ひとり違う</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者は一人ひとりがちがう（D） <p><u>看取りをする</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・死別の悲しさを乗り越える（D） ・悔いのない介護は難しい（E）
理論的メモ	一人ひとり違う利用者、看取りによる死別による喪失感が語られた。

資料：特養 特養の介護 カテゴリー別分析ワークシート- 3 -

カテゴリー	介護を語る：目標・心構え
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>介護の面白さ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・正解のない介護は奥深く面白い（A） <p><u>難しさ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所者とのぶつかり合い：わかってもらわないとだめな時もある（A） ・利用者から離れていく感覚は気になる：管理活動と現場（D） ・介護は人相手なので難しい（G） <p><u>目標や心構え</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・一定レベル以上の介護がいつも提供できるようにしたい（B） ・フロア同士の交流を推進して全体のレベルを上げていきたい（B） <p><u>大切にしたいこと</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・信頼関係を保つためのかわり・日ごろからの信頼関係が大事（C） ・利用者打ち解けるには、丁寧に関わる時間と他職員からの学びが必要（C） ・介護者のペースにはめてしまわずにできる時もある：余裕が大切（E）
理論的メモ	介護の面白さと難しさを実感しつつ、全体として一定レベル以上の介護を提供したい思いや、利用者ペースで丁寧に関わりをしたい思いが語られた。

資料：特養 特養の介護 カテゴリー別分析ワークシート- 4 -

カテゴリー	介護を語る：具体的対処
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>安心して楽しく生活してほしい</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・若い子の来訪が利用者の活力源になる（B） ・利用者とのコミュニケーション術は笑いにあり（D） ・利用者の目線を意識（D） ・安全のためにやり残しをしない（D） ・楽しく穏やかに過ごせて満足してもらえる介護をしたい（G） <p><u>夜間の一人介助</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・死角が危険を生む一人介助の危険性（G）
理論的メモ	安心して楽しく生活してもらうための具体的な方法が語られた。

資料：特養 特養の介護 カテゴリー別分析ワークシート- 5 -

カテゴリー	人手不足の影響
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>人手不足の影響で介護が手に余る状況になる</u></p> <p>（介護システムへの影響）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シンプルプランは利用者にも職員にもいいかもしれない（A ジレンマへの思い直し） ・人手不足で利用者一人ひとりにきちんと向き合いたいのにできない（C） ・足りているはずの人手・連続勤務の問題やボランティア導入の限界を感じる（C） ・人手がほしいが、だれでもいいわけではない（F）
理論的メモ	人手不足が深刻で、影響は余裕のなさにつながり、介護システムへ影響が出ている。専門職の増員が望まれた。

資料：特養 特養の介護 カテゴリー別分析ワークシート- 6 -

カテゴリー	介護を語る：ショートステイと本入所
サブカテゴリー ・概念（職員）	<p><u>ショートステイ介護の難しさ</u></p> <p>（自宅をベースにする介護・一過性の介護）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイと本入所の利用者への対応や思いは当然違う（C） ・ショートステイの橋渡し役（相談員）はキーパーソン（F） <p>（多様性・理解する時間のなさ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入退所のない日はのんびりして（F）
理論的メモ	本入所者比べて、ショートステイ利用の一過性が原因の難しさ、バタバタしてじっくり関われない様子が語られた。

資料：特養 特養の介護 カテゴリー別分析ワークシート- 7 -

カテゴリー	いろいろな自分
サブカテゴリー ・概念 (職員)	<p><u>自分の中の揺れる気持ち・後悔</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・態度が乱暴なのは感情移入の結果サービス提供の意識が少ないためか？ (B) ・相手によって自分の気持ちが変わるところは直したい・そのための努力 (B) <p><u>介護を続ける</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・心身の健康と相談しながら続ける (A) <p><u>特養で介護する自分</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事の喜び・将来の楽しみ：常勤としての待遇 (D) <p><u>研修・学び</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・もっと授業を真剣に聞いておけばよかった (D) <p><u>自分へのケア</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夫に助けられる (気持ちの整理) (A) ・イライラの前にガス抜きする (C) <p><u>ダメな自分・不全感</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・重複した立場をこなせない自分へのジレンマ (A) ・失敗に落ち込む、失敗への同僚の評価に落ち込む (A) ・同僚への注意ができない自分にジレンマ (A) ・自分を前のリーダーと比べてジレンマに陥る (A) ・やる気が出ない：キャリアアップがならなかったから？ (C)
理論的メモ	自分の介護のやり方への疑問で揺れる気持ち、自分へのケアや勉強を真剣にやっておけばよかったという反省、管理者が自分に対する不全感を感じるなどが語られた。

資料：特養 特養の介護 カテゴリー別分析ワークシート- 8 -

カテゴリー	同僚
サブカテゴリー ・概念 (職員)	<p><u>管理者として同僚に対して考えていること</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・立場の重複からくる苦勞を分かちあえない (A) <p><u>伝える相手としての同僚</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「マニュアルどおりにはいかない」と伝わらないもどかしさ (B) ・しかし、もどかしさ (ジレンマ) 解消の糸口は意外にも若い職員？ (B) ・自分の持っているノウハウや経験を他の職員に伝えていきたい・(研修制度も大事) (C) ・新人に一生懸命関わったことが伝わる喜びを体験させたい (C) <p><u>同僚への疑問・警戒感</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・何となく転職してくる人への疑問や警戒感 (C) ・同僚の仕事の遣り残しが気になる (D) ・同僚と自分を比べる一同じところもあり、違うところもあり (D) <p><u>同僚との親睦・同僚からの癒し</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・協力には親密な関係が大切。親睦の時間がとりにくいのが残念 (D) ・同僚に癒される (F)
理論的メモ	伝える相手としての同僚へ自分の思いがうまく伝わらないもどかしさ、新人による教育・経験を受けさせたい願いが語られると同時に、一部の同僚に対する疑問や警戒感、親密感や癒しが語られた。

カテゴリー	ユニット型特養システムについて語る
サブカテゴリー	<p><u>研修・学び</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・(自分の持っているノウハウや経験を他の職員に伝えていきたい) 研修制度も大事 (C) ・事故防止と離職防止のために人手不足・職員の勤務体制と研修体制を改善しなければ (C) ・新人教育をきちんと考えない職場や同僚に腹が立つ (C) <p><u>工夫で乗り切る</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・居住空間の閉塞性を工夫で乗り切る・他ユニットとの交流が利用者にも利益がある (B) ・業務・手順上の問題はない、おかしいなと思えば変えていけるもの (C) ・介護の基本は同じ (C) <p><u>大変さ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護ではなく組織の中で役職がつく大変さ (A) ・施設ケアマネは忙しい (A) ・人手不足のしわ寄せがきつい (A) <p><u>ユニットケアとグループホーム：長短</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループホームのゆったりケアに比べて「ケアって何だろう」と思ってしまう (A) ・ユニットケアの方が安心もある (夜勤勤務と看護師常駐) (A) <p><u>フロア毎の特色・閉鎖性</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各フロアにある閉鎖性につからず、逆にリフレッシュの機会と前向きに捉える (A) ・フロアの排斥的結束への苦言 (B) ・互いに融通し合うと気持ちが楽だとわかっているが現実は無理 (D) <p><u>クレーム：利用者家族からのクレームについて</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・紋切り型のクレームに施設として毅然と説明をしてほしい (B) <p><u>医療的な少しの援助が介護に安心を生む</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・看護師の専門性からの意見がほしい (F) ・服薬は神経を使う (G)
理論的メモ	<p>大型施設ならではの良さや欠点を感じながら、研修や工夫でより効率のよい介護を目指している中で、医療スタッフの関与を望む意見が聞かれた。</p>

概念名	正解のない介護は奥深く面白い
定義	介護は奥が深く正解がないから面白く面白いから続けられる、でも壊れないように
バリエーション	<p>・奥が深い、正解がない。そうですね。何年やっても新しい発見がある。なるほどね。新しい発見があって、難しいけど、新しい発見があるってことは、喜びもある</p> <p>・指示されるだけじゃなくて（自分で考えることができる）</p> <p>・まあ当然（大変さでもあり喜びもある）……。『現場が好き』うん。やっぱりね、それが一番ですからね。じゃないと続けられないし。</p> <p>・（正解がないとか、あるいは一旦決まったことも変化していくところが）面白い。</p> <p>・お年寄りに癒される場面がよくありますけど。うん、ありますよね。なんか、今、一番すごくて、あの一、癒してくれるお年寄りが、みとりになってしまって。なんにも物は、言葉も言えないんですけど、顔見ると、ニコッて笑ってくれて。で、なんか、頭なでてくれたりするんですよ。あのねえ、本当に、もう仏様みたいなおばあちゃんがいて。それで、もう今、みとりになっちゃったから、手ェ動かなくなっちゃって。もう、それこそ笑ってもくれなくなっちゃって、なんか、それ、悲しいんですけど。悲しいんですけど、もうご家族が『ここで』って言ってきて、『よかった』と思って、『病院に行くって言われたら、嫌だな』と思ってたから。ここでみとるんですけど。ちょっと悲しいけど、なんかね、そういう人は、ここで送りたいとかね。</p> <p>・うん。ねえ、そういうこととか、面白いことは、けっこうありますよね。</p> <p>・そうですねえ。まあ不思議ですけどね。OLとかやってるときに、まさか、こんな仕事すると思わなかったし、おじいちゃんとか、おばあちゃんが別に好きでもなかったし。自分のおじいちゃんとおばあちゃんとは一緒に住んでもなかったから。だから、きっかけとしては、なんかよくわかんないんだけど（笑）。まあ、なんか、なんかね、やってみたら面白かったってことですかね、なんか。</p> <p>・そうですねえ、あの一、すごく今は、私、変な話、大学（外国語専攻）の友達とかで、こんな仕事してる人は、まあ、いませんから。うん。なんか、ちょっと突飛なね（笑）。最初は、もう、そういう翻訳の仕事とか、外資系の会社に入ろうとか、もう変な、カッコばかりいいことばかり考えて。で、周りが、そういう仕事に、どんどん就いてって、とっても落ちこぼれた気がしたんだけど。で、まあ、なんとなくどっかに滑り込んで。で、OLになってっていう感じだったのね。今は、でも、みんな、そういう人たちと集まっても、私は、すごい自分で誇りだと思ってるし。自分は、こういう仕事してるって。みんな、『えーっ!』とか言っても、なんとも思わないっていうか、逆に、たぶん OL やってたときのほうが、つまんなかったから、あんまり胸を張って説明もできなかったと思うし。つまんないと思ってたから。給料は、こっちのほうが、はるかに安いんですけどね（笑）。うんうん、うんうん。まあ、今はちょっと、あの、バブル弾けて、まあ、お金の面では、ちょっとわかりませんが、当時は、やっぱりずいぶんいただきましたからね。うん。びっくりですよ。こんなに大変な仕事してる人たちは、もっと給料もらわないとねって（笑）。そう思いました。『会社って、みんな、いいのかなあ』と思っちゃう。</p>
理論的メモ	介護を語る：自分の介護感

概念名	心身の健康と相談しながら続ける
定義	介護は面白いから続けられる、でも壊れないように
バリエーション	<p>・うん、だから、『誰かが喜んでくれてるかな』とか思えるから、やっぱり、こういう仕事やってよかったかなあと思うし。うーん、まあ、いろいろ考えることも増えましたけど。大変だけど、そのほうが、まあ人生的には面白いんじゃないかな。まあ、まあ（大変なこともあるけれど）。で</p>

バリエーション (心身の健康と 相談しながら続 ける)	<p>もきっと「続けたい」って気持ちのほうが強い。まだ、まだ持ってられるので、「まあ、いいかな」っていう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分がもしね、これで壊れちゃったら、「かなりヤバイな」と思うんですけど。そういう人もいますからね。うん。まだ大丈夫です。まだきっと。(続けられるかどうかの見極めができるかどうか) うーん、でも、どうでしょうね(笑)。でも、そこまでして。まあ、人生を棒に振るようなことにはならないと思うし。まあ、話せばわかってくれる人もいると思ってるので、「この施設なら、なんとか続けられるかなあ」とか、一応、今のところは、思っていますけどね。 ・うん。それ(無理にここでなくてもいい)もね、考えなくはなかったんだけど。まあでも、それこそフロアだけの話でも、歴史って大事だから、「まあ10年ぐらいはやらなきゃな」って思うしね。 ・移る必要がある場合もあるし。
理論的メモ	介護を語る：自分の介護感(いろいろな自分)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 3 -

概念名	認知症の入居者から得る喜び
定義	認知症でわからないと思っていた入居者から驚きと喜びを貰うことがある
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・うん、ありますよね。なんか、今、一番すごくて、あの一、癒してくれるお年寄りが、みとりになってしまった。なんにも物は、言葉も言えないんですけど、顔見ると、ニコッと笑ってくれて。で、なんか、頭なでてくれたりするんですよ。あのねえ、本当に、もう仏様みたいなおばあちゃんがいる。それで、もう今、みとりになっちゃったから、手え動かなくなっちゃって。もう、それこそ笑ってもくれなくなっちゃって、なんか、それ、悲しいんですけど。悲しいんですけど、もうご家族が「ここで」って言うてくれて、「よかった」と思って。「病院に行くって言われたら、嫌だな」と思ってたから。ここでみとるんですけど。ちょっと悲しいけど、なんかね、そういう人は、ここで送りたいなとかね。(前みたいに、笑ったりしてくれなくなっても、いてくださるっていうだけでも) おっきいですねえ。うーん。そういう人とか、まあ本当にね、くだらない冗談に答えてくれるお年寄りとかもいたりすると、面白いですからね。ちょっと認知症が入りながら、そういうバカなことを言うてくれたりすると、けっこう面白いですよ。楽しいですね。 ・うん、うん。それとか、名前覚えてて。「まさか名前なんか、覚えてないだろう」と思うお年寄りが、名前覚えてくれてたりすると、けっこう感動するし。 ・うん。ねえ、そういうこととか、面白いことは、けっこうありますよね。
理論的メモ	認知症介護を語る：認知症の入居者から得る喜び

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 4 -

概念名	介護ではなく組織の中で役職がつく大変さ
定義	自分だけなら気をつけるだけですむ、注意して聞いてもらわなければならない大変さ
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・逆に今は、ちょっと、いろいろな、変な役職も付けられているので、えー、そっちのほうに、自分の気持ちがちよっとシフトしちゃって、なんかこう、純粋に介護っていうよりも、どうしたらこの組織をうまく動かせるんだろうとか、そっちのほうが、なんか、いっつも言うていうか、忙しくて。なんか、ちょっと最近、まいってますね。うーん。(自分だけじゃないから) そうですね。それをしなきゃいけない立場になっちゃったことが、またすごいつらい。 ・自分だけだったら、その場で振り返って、「あっ、次から気をつけよう」って……。 ・それがなんかうまく注意もできなかったりとかするとまた自己嫌悪に陥ったりとか。 ・そうですね。それをしなきゃいけない立場になっちゃったことが、またすごいつらい。 ・今は、そっちのことのほうが、自分の重きを、なんかこう、多くて、「うまく指導できないなあ」とか、うーん、なんかすごく、そういうことの葛藤が多くて。チームケアって、ケアって、チーム
バリエーション	

<p>(介護ではなく組織の中で役職がつく大変さ)</p>	<p>でしかできないから。1人でできないので。うーん、なんか、ハハハッ、そういうことに悩んじゃって。うーん。うまく指導しないとな。なんかこう、この業界って、もうパンツて、閉められちゃったりとか、やっぱり下の人たちがうまく動いてくれないと、みんなが動いてくれないとダメだし、気持ちよく動いてくれないと、それがお年寄りに、また影響することもよくあるので、なんか非常に、「どういうふうに言ったらいいんだろう」とかね。とかく注意するとき、人を見ちゃうしね。この人だったら、絶対、あの一、「ふん」ってなっちゃうからなとか、この人は言いやすいなとか、やっぱりあるし。「あっ、この場じゃないだろうな」とか、「すぐ言わなきゃいけないかったな」とか(笑)。もう過ぎちゃうと全然。なんか、その場じゃないと言えないこととか、我慢したり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(伝え方の)問題ですねえ。これは私個人の問題なんですけど、そういうことが課題になっていて、なんか非常に重くなっている(笑)。 ・(介護だけだったら、そんなことなかった)なんかね一、ハハッ、もう、「でもやるって言っちゃった以上」なんていう感じですね。はい。うーん、なんかね、ときどき逃げ、逃げるっていうかね、うーん、管理業務は向いてないです。向いてないなと思って。自分が全部、こう(笑)。 ・私が今、あの、精神的に大変なのは、お年寄り、対お年寄りじゃないので。うーん、「体が、ちょっと疲れちゃうかな」とか、夜勤中だと思うけど、うーん、私の精神的な疲れは、こっちじゃないじゃないですか。
<p>理論的メモ</p>	<p>システム・介護を語る：現場へのこだわりから現場とケアマネ両方をこなす自分</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 5 -

<p>概念名</p>	<p>認知症介護ではプロ意識が試されている</p>
<p>定義</p>	<p>認知症介護をする自分の意識、同僚の意識を振り返って思うこと、プロの仕事だからこそ求められること、できていないことを振り返る</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(お年寄り、多くは認知症や障害をもつ方を相手に、自分のプロ意識がためられている：意識が低くなりがち、という記述について) そうですね。それが、なんか、日々。反省を込めて書いたんですけど、やっぱり、うーん、なんかね、認知症の人だから、下に見ちゃってるね、たぶん。なんかね、下に見ちゃってるって、おかしいんですけど。うーん、見てるつもりないんですけど、そういう扱いを、絶対しちゃうってな。だから、その、いけないって、そういうことを、いつも繰り返して、みんなで言ってるのに、なんか、本当にお客様っていうか、例えば接遇の委員会も立ち上げて、そういう話もやってるし、接遇とかって、うるさく言われて、自分も言ってるのに。ここが、「ここがホテルで、ホテルマンだったら絶対言わないよね、そんなこと」とか、そういうプロ意識みたいなのが、認知症の方が相手だと、うーん、なんか全体的に希薄になってるような気もするし、なんかこう、忘れちゃうっていうか、やっぱりね、強くなっちゃう、こっちが。いや、そういうふうにはやらないと、動いてくれないときがありますけど、でもなんか、うーん、「もうちょっと気をつけなとな」って思うことが多々あります。うーん。「ああ、ダメだなあ」って思うことが(笑)、ありますね。 ・うーん、何て言ったらいいんだろう。とはいえ、ホテルと同じように、こう、よそよそしく接待をしなきゃっていう意味でもなくて。ねえ、家族的なとか、そういうのもありつつ、家族じゃないから、やっぱり私たちは、仕事で、プロで、お相手をしているのに、「ちょっと違うんじゃないの」っていう。まあ、人がするの見てても思うし、自分もときどきやっちゃうし、うーん、なかなかね。(でもそれが、なんかうまく、注意もできなかったりとかすると、また自己嫌悪に陥ったりとか。) ・思(おも)、思えたときはいいです。気がつかないでやってるとき、あると思うんですけど。 ・わからないようで、きちんと、いろいろなことを感じている。わかってないようで、実は、お年寄りは意外にきちんとわかってますよ。そうそう、そうですねえ。こう、見てるんですよ。 ・今、ちょっと言えないですけど、漠然としか。あんまりエピソードは、ちょっとないですけど。

バリエーション (認知症介護ではプロ意識が試されている)	<ul style="list-style-type: none"> ・でもね、あの、わからないと思って、ついつい、その人たちの後ろで、いろんなことしゃべっちゃったりするんですよ、職員が、どうしても。「絶対わかってるよね」って思うんです。 ・表現できないし。もちろん認知症で、確かにわかんないかもしれないんだけど、あの一、いいか、悪いか、気持ちいいか、悪いとかいいうのは感じるから。 ・うん。そういうのはね、頭でわかってても、つい言っちゃうんですよ。
理論的メモ	認知症介護を語る：認知症介護ではプロ意識が試されている（曖昧な喪失への気づきと接遇の意味再考）（いろいろ自分一介護する自分）

資料：特養 職員別分析ワークシート（Aさん） - 6 -

概念名	曖昧な喪失を注意できない自分がいや
定義	認知症でわからないと高をくくり、健常者へは決してしないことをする職員を注意できない自分が嫌になる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・（うーん、何て言ったらいいんだろう。とはいえ、ホテルと同じように、こう、よそよそしく接待をしなきゃっていう意味でもなくて。ねえ、家族的なとか、そういうのもありつつ、家族じゃないから、やっぱり私たちは、仕事で、プロで、お相手をしているのに、「ちょっと違うんじゃないの」っていう。まあ、人がするの見てても思うし、自分もときどきやっちゃうし、うーん、なかなかね。）でもそれが、なんかうまく、注意もできなかつたりとかすると、また自己嫌悪に陥ったりとか。 ・表現できないし。もちろん認知症で、確かにわかんないかもしれないんだけど、あの一、いいか、悪いか、気持ちいいか、悪いとかいいうのは感じるから。うん。そういうのはね、頭でわかってても、つい言っちゃうんですよ。フフッ。そういうのね、忙しいせいにしちゃうんだけど。「あっ、この場で、この人に、この話しとかないと」とか（笑）。ええ、ええ、ええ、そうですね。普通に、こう、他の人の、いろんな介護の話とかを、他の人の頭の上で、ついやっちゃう、やっちゃうんですよ。それ、いけないんですけど。いつもすれ違いだから、職員同士も、その場で捕まえないと、話し忘れちゃうとか（笑）。そういう感覚はありますよね。 ・（申し送りをして、しっかり書いておくほどのことじゃないけど、でも伝えておいたほうがいい）というのもあるし、書いといても、やっぱり口頭でもう一回言わないと、意外とね、みんなね、連絡帳も見なかつたりっての、あるんですよ、けっこう。自分もありますし。口頭でね、言っとかないと安心できないんです。大事なことは、うん。でもやっぱり（利用者は）わかっていた。聞こえていたというか、だと思えますよ。
理論的メモ	認知症介護を語る：認知症の利用者への対応（曖昧な喪失）を注意できない自分が嫌

資料：特養 職員別分析ワークシート（Aさん） - 7 -

概念名	重複した立場をこなせない自分へのジレンマ
定義	重複した立場（介護職員・チームリーダー・ケアマネ）をうまくこなせない自分へのジレンマ
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・（両方のチームを統括してみてるっていうのは）けっこう大変です。だからもう、もう本当にみれてないし。でも、私、ケアマネージャーもやっているんですよ、なので。まあ去年は、その、現場の主任はやらなくてよかったから、一応、ケアマネの仕事だけを、うん、チョロチョロって。ケアマネの仕事もたいしてできないんですけど。現場には、普通にシフトで入って。でもまあ、なんとなく、まあ両方の人たちのケースだけをみればよかったから。 ・でも今は、ケースも全員みて……。（全員の？）ケアマネ、1人しかいないので。両方のチームの人たちと、しかもフロア（2チーム）の主任、なんかもう名前だけですけど、そうなっちゃうと。でも一応、一応ね、みなぎゃいけないっていう名目……。 ・だから、何て言うかな、そういう立場になっちゃったのって、私たちで、私だけなので。たまた

カテゴリー(重複した立場をこなせない自分へのジレンマ)

まケアマネを取って、主任になっちゃったって、(いう人はいない。)で、そういうのがケアマネの仕事で。でも、結局、現場の介護、介護職員をやって、主任をやって、ケアマネをやってだと、やっぱりケアマネの仕事のほうが、なんか、どれもこれも中途半端なので、薄っぺらくなっちゃって。うーん、もうだから、実際、現場でやって、もう忘れるもの、毎日ね。よくみんなに注意されますけど。ハハッ。

・あのねえ、現場はね、好きなんですよね。うん、だから「やめたくないかなあ」って。普通、あのー、ケアマネさん、施設ケアマネさんたちの集まりとかにも行ったときに、私みたいなケースは、やっぱりほとんどいなくて、みんなケアマネさんだったのね。なんか、他の施設の人から「夜勤、やってんの？」とか。「普通に現場入ってないよ」っていう人が、もうほとんどでしたね。でも、「それはつまらないかな」って、ちょっと思っちゃうから、ちょっと自分自身が絶対欲張りで、実は中途半端になりたいのかなあとか……。うん、思うんだけど。できれば、そのね、主任業務はやめたいのね(笑)。どっちかという。向いてないし。大変です。消化できない

・どれかを手放すとしたら、主任は手放したい現場は手放したくないし、ケアマネの仕事も。せっかく資格取ったし、やらないのはつまらない。忙しくなっちゃったけど、ねえ。うん、(人手が)足りなくて。で、シフトも今できなくて。すごい今、すごい悩んでたところだったんですけど(笑)。そうなんです。器用じゃないんでね。もうね、なんか、こうなっちゃうんで、「うーん……」って、こう(笑)。そうですね、うん。なるべくでも、若いころよりは、少しましになったかな。もう煮詰まっちゃうと、全然ダメになっちゃってたけどね、昔は、うん。もうズーンって、沈んでっちゃって(笑)。

・少し、少しましになったと思う。そうじゃないと、たぶんできない。うん。だから、いい加減になってきたのかな。かなり。(省略しないとできないだけの量と種類?)できる人、いるのかもしれないけど、私にはできない(笑)、うん。一般的には、普通はケアマネさんは、現場はやってないんですよね。普通はそうなん(ケアマネは現場の仕事はしない)ですって、なんか聞いたら。で、基本的に、ここ、あの、人がいないので、私が抜けちゃったら、もう全然、また今度。1人抜けると、すごい大変なんです。シフトって。

・うん。で、今、それでキューキュー言ってる。だからね、ケガもできないっていうか。先月から1人、腰が。腰痛くなるじゃないですか。で、まあ、休ませてはあげたいですよね。で、「休んでもらったはいいいんだけど」っていう、超大変な(笑)。周りがね。結局、1人が、もう、えーと、ここ、7.5時間勤務ですけど、えーと、1人が12時間っていうシフトで、もう普通に入ってきてちゃうんですね。二(ふた)、二役(ふたやく)。現場で二役やると、12時間勤務なんですけど、それが毎日、毎日、必ず誰かに、こう、入ってくるようになって、最近。まあ、はっきり言って、普通じゃないっていうか、まあ、忙しくても、1人7.5をこなして、毎日が回っていくんなら、いいと思うんです。そうじゃなくなっちゃった。現場もそんだけきついし。じゃあ私は、現場を抜けられないし、もうプラスアルファ、どっかの時間でやるしかないなって感じになってるから、けっこうきついな。うん。12時間連続をやる日ももちろんあるし、夜勤もあるし。でもケアマネの、ケアプランも毎月巡ってくるし、その他諸々。認定もあって、相談だ、苦情だ、なんだかんだとか言って(笑)、もう、わけわかんなくなっちゃって。うん。まあ、だから、だからできないんですよ。適当に、あのー、もうこんななっちゃってるんで。

・もうちょっと、あのー、2番手ぐらいなときが一番よかったなあ。

・1年はやろうと思ってますね。4月に始まったばっかなんで。うん。だから、まだ「できません」とは、ちょっと恥ずかしくて言えないです。うん。1年たつと、また、あのー、異動がありますから。うん、必ずいろんなことがあるので。

・ええ、(異動を)期待して。やっぱり、何て言うかな、自分が上に立ったときに、本当にやりやすい人たちって、いますよね。それだったら、なんとかやっていけるかなって、よく思うんですけど

<p>カテゴリー(重複した立場をこなせない自分へのジレンマ)</p>	<p>ど。うーん、私もフロアが移って。2年目なんですけどね。(種類の違うことを複数行う大変さがある) そうですね。まあ、そんな、そんななっちゃいましたね、今年からね(笑)。 ・(違う役割も) やってるけど、でも現場がちゃんとできないっていうのは、自分に負けているように嫌なので、まあ、仕方がないかなと。うん、「仕方がないんですけど」っていう感じ。(言い訳したくない) うんうん、そういう感じですかねえ。できないのに、完璧主義者なんです、きつと。(仕事の押し寄せ方や質が違うので両方をやるのは大変) うん。だから自分の中では、「これは、でも私しかできないかもな」っていうふうに、まあ、思うようにしてる。実際、けっこう大変だと思うので。ケアマネの仕事、もう内容は薄くなるにしろ何しろ、一応、締め切りには間に合わせて、必ず作ってますから。毎月やらなきゃなんないんで、必ず作るし。うーん、「できないぞ」とか思いながら(笑)、「普通ならできないぞ」とか思いながら、うーん、やってますけどね。もう、そうやって自分を、えー、自分で慰めるようにして。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：立場の重複へのこだわりと大変さ(いろいろな自分-立場の重複)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 8 -

<p>概念名</p>	<p>立場の重複からくる苦労を分かちあえない</p>
<p>定義</p>	<p>重複した立場(介護職員・チームリーダー・ケアマネジャー)の人がいないため苦労を分かち合えない大変さ</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・うん。なので、なんかちょっと、誰にも、こう、言えないっていうか。あの一、まっ、主任同士では、その話もできるんです。ケアマネの人とは、その話もできるんですけど、なんかちょっと立場的に、両方浮いちゃったみたいな感じなので、うーん、なんか別に、もう「私、こんなに大変なのよ」って、その人たちに言ってもしょうがないし、言う気もないし。だから。でも、なんかこう、けっこうたまってきちゃって、まあしょうがない、うちで愚痴言うみたい。なんか、あんまり、「そんなにグチグチ言うんなら、やるな」とかって言われちゃうから、「じゃあ、言いません」とか言って(笑)。 ・ちょっと疲れちゃうときもありますね。 ・本入所されてる方たちだけについて。入所されたってことになったら、「この人のケース」っていうので、ここでどうやって過ごしているとか、どうやって過ごしていったらいいとか、何か必要があったら、ご家族に来てもらったりとか、決めてもらったりとか。それで、そのケアプランを立てると。で、それを、まあ現場の者たちに、また、えー、毎月、何人とか、こう、うーん、毎月、毎月、そのまあ、ケース会議っていうのも巡ってくるので、それを、「この人のを、担当、考えといてね」って、こうやって促しといて、で、書類を渡して、返してもらって、検討して、まとめて、会議を開いて。それは、介護のケアプランを起こすっていうのは、ずーっと、もう毎月っていうか、うん、ずーっと1年中、ずーっと、まったく休まないんですけど、そういうのが続いているんですね。で、そういうのがケアマネの仕事で。でも、結局、現場の介護、介護職員をやって、主任をやって、ケアマネをやってだと、やっぱりケアマネの仕事のほうが、なんか、どれもこれも中途半端なので、薄っぺらくなっちゃって。うーん、もうだから、実際、現場でやってて、もう忘れるもの、毎日ね。よくみんなに注意されますけど。ハハッ。 ・うーん、ケアマネをやってるとかっていうことは、たぶん現場のスタッフからは、なん、なんとも評価の対象にならないと思うんですね。うーん、まあ、(ケアマネの仕事をしていることが)見えてると思うんですけど、やっぱり現場で一緒に動けて、リーダー的なことができてなんぼだと思うんですよ。だから、そういう意味で、まあ、やっぱり去年の主任さんたちのようにできないから、すごく自分自身が、こう、ジレンマというか、ありますよね。私が今、あの、精神的に大変なのは、お年寄り、対お年寄りじゃないので。うーん、「体が、ちょっと疲れちゃうかな」とか、夜勤中だ</p>

<p>バリエーション (立場の重複を 分かち合えない)</p>	<p>と思うけど、うーん、私の精神的な疲れは、こっちじゃないじゃないですか。(種類の違うことを複数行う大変さがある) そうですね。まあ、そんな、そんなんなっちゃいましたね、今年からね(笑)。 ・うーん、ケアマネをやっているとかっていうことは、たぶん現場のスタッフからは、なん、なんとも評価の対象にならないと思うんですね。うーん、まあ、(ケアマネの仕事をしていることが) 見えてると思うんですけど、やっぱり現場で一緒に動いて、リーダー的なことができてなんぼだと思うんですよ。だから、そういう意味で、まあ、やっぱり去年の主任さんたちのようにできないから、すごく自分自身が、こう、ジレンマというか、ありますよね。たぶんそういう、あの一、噂が耳に入ってくるんですから、たぶん関係ないと思うんですよ。現場に入ったら、現場の者なので。(違う役割も) やってるけど、でも現場がちゃんとできないっていうのは、自分に負けているようで嫌なので、まあ、仕方がないかなと。うん、「仕方がないんですけど」っていう感じ。(言い訳したくない) うんうん、そういう感じですかねえ。できないのに、完璧主義者なんですわね、きっと。 ・(仕事の押し寄せ方や質が違うので両方をやるのは大変) うん。だから自分の中では、「これは、でも私しかできないかもな」っていうふうに、まあ、思うようにしてる。実際、けっこう大変だと思うので。ケアマネの仕事を、もう内容は薄くなるにしろ何しろ、一応、締め切りには間に合わせて、必ず作ってますから。毎月やらなきゃなんないんで、必ず作るし。うーん、「できないぞ」とか思いながら(笑)、「普通ならできないぞ」とか思いながら、うーん、やってますけどね。もう、そうやって自分を、えー、自分で慰めるようにして。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>同僚：重複した立場の苦労を分かち合えない大変さ (いろいろな自分一立場の重複)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 9 -

<p>概念名</p>	<p>シフトの中で職員ベースの介護に対するジレンマ</p>
<p>定義</p>	<p>利用者に合わせてと思いつつ、実際はシフトで仕事を進め、皆と同じペースで仕事を進める結果職員のペースで滞らないようにする現実にジレンマを感じる</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・まあ1つは、えーと、介護職員として、同じ仕事を、みんなと同じように、同じようなスピードでしなきゃいけないけど、「お年寄りに合わせると、みんなと同じペースでやっちゃうと、ちょっと早いんだよなあ」って思ってる、思いながらも、「やっぱり時間に終わらせないといけないし」とか。そこは全然、主任とか、そんなことじゃなくて、もう、そういう、自分が、何て言うかな、「仕事が遅いと思われたくもないし」とかね。うん、うん。けっこうそういうふうに思ってる人って、いっぱいいると思うんですね。うーん、なんか、「ゆっくりやってあげたいけど、やっぱりみんなと合わせなきゃな、歩調を」って。実際、そういうふうに指導されてきてる人もいるみたいだし。うん。やっぱり早く、「早く、早く」って、意外とね。「お年寄りのペースで」と言いながらも、「早く、早く」っていう雰囲気って、ちょっとこの中にあるんですよ。(こちらのペースみたいなのがあって、どんどん、どんどん、やっていくっていうか、こなしていく。) うーん、ねえ。でも、そうしないと、一応、時間で働いてる者はね。自分は、「まあ、ちょっと、いいや残業しても」って思っても、相手の人がそう思っていなければ、やっぱり時間で帰らなきゃいけないし。そういうものあるし。 ・うーん、まあ確かに時間通りに事が進まない、全部、押し寄せになってきますから。っていうのが、ありますよね。この業界、シフトで動いてるとか。早番が仕事を遅らせると、次の、準早番、遅番って、ズルズルズルってなっちゃうから、よくないし。送ることになっちゃうけど。でも本当は、そうもいかないから、まあ結局、残ることになるでしょうけどもね、自分が与えられた仕事をするためには。(ペア、チームでやったりすると、自分は残ってもいいけど相手は) うーん、「デートがあります」って、ねえ、デートとかねえ。2人で介助するっていうパターンもあるので、そうすると、相手のペースに合わせて、ちょっと動いていかないといけないし。それがね、けっこうお年寄りのペースと合っていないんですね、実は。</p>

<p>バリエーション (シフトの中で 職員ペースの介 護に対するジレ ンマ)</p>	<p>・そう、確かに合わせてたらね、今日も夜勤明けですけど、お年寄りのペースに合わせてたら、うーん、ねえ。だから、すごい嫌なんですね。矛盾がいっぱいっていうか。「でもこれ、施設だからしょうがないかな」って思ったり。みんなね、個別ケアとか言うけど、「個別ケアで、みんなバラバラの時間にご飯食べてみてください」みたいな(笑)。「もう無理でしょう」ってなっちゃうと思うんですよ。やっぱりある程度、ある程度揃えた時間に、皆さん、集まってもらって。だから、ちょっと眠そうな人も起こしますし。もう、「起きて、起きて！」みたいな感じになっちゃうから(笑)。 ・(「朝ご飯だよ」みたいに。)ねえ、「かわいそうだなあ」って思うとき、あるんだけど。よっぽどね、もう全然起きられない人は、もちろん起こしませんけど、基本的に普通の状態の人は、眠そうでも起こしますよね。起こしたりとか、「食べて」って。「この時間内に食べて」って。やっぱ、そういう動きになっちゃう。まあ施設ですから、どこ行っても、たぶん同じだと思うんですけど。 ・うーん、なんか、きつとね、そういうのが、すーごくつらくなってきたら、できないね。もう施設じゃないところに行きたくなくなっちゃうかも</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護システムを語る：利用者に合わせてと思いつつ介護する側のペースで進めざるを得ない現実へのジレンマ(ユニットケアをシステムとしてみる)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート(Aさん) - 10 -

<p>概念名</p>	<p>グループホームのゆったりケアに比べて「ケアって何だろう」と思ってしまう</p>
<p>定義</p>	<p>グループホームから移ってきて受けたカルチャーショック：ゆったりしていたグループホームに比べるとケアのスピードが速く、ケアって何だろうと思う</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・あの、最初に私、グループホームでいて、来たときに、やっぱちょっとショックだったんですね。自分、ちょっと、もともとのんびりしちゃうので。あの、しゃべりは早口だって、よく怒られるんだけど、やるのがすごいのもろいので、あの、とって付いていけなかったんです。今も、けっこうつらいんですけど。うーん、なんか、早いんですよね、専門で、手を使うと。(人数が)うん、多いからでしょうね。多くて、少ない人数でみるし、グループホームは、少ない人数を、わりとゆったりとした職員でみることもできるし。うん、やっぱり人数って、おっきいんですよね。うん。まあこれは、うーん、まあ行政の問題が出てきちゃうんじゃないですかっていうか。そうですね、うーん、なんか……。 (すごく大きいところでユニットケアをしてるわけだけけど…) できてないの(笑)。 フフフ。真似事ぐらいまでで、もう「ケアって、何なんだろう」と思っちゃうし。 ・(ユニットケアとグループホームは)全然違います。実際、私、グループホームから来たから。うん。でももう言わないし、そんなこと、もう忘れちゃった。グループホームでやってたことも忘れちゃったんだけどね。きつと、自分はもう今、このペースになって動いてますから。まあね、ときどき思い出すと、「違うなあ」って。(グループホームで、朝起きられない人もいて、みんなが10時のおやつを食べてるのに、まだ起きてないなんていう人も、たまにいたりしても、大きく不都合ではなかったりする)うーん。まあ、もちろんね、そういうケースも全然ある、あるんですけど、ここもね。あるんですけど。嚙食してるとか、お部屋で食べてもらうとか、できることは、なるべくやっています。けど、うーん……。何て言ったらいいんだろうね、とにかく人数が多いからね。なるべく流れに乗せたいんですよね。 ・(スペースが)グループホームのほうが狭いです。うーん。まったく狭い、前にいたとこ、本当に普通のおうちだったんで。何て言うんだろう、本当、「狭すぎてね」っていうぐらい、狭いじゃないですか、普通のうち。うん。だから、(ここは)なんか、うっ、動(うご)、うっ……。動く距離、長いんですよね。広いですね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護ってなんだろうという自問(特養のケアをシステムとしてみる)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 11 -

概念名	ユニットケアの方が安心もある (夜勤勤務と看護師常駐)
定義	ユニットケアを前職のグループホームと比較して、ユニットケアは時間の流れが速い半面、看護師の常駐と夜勤の二人体制は職員に安心感がある
バリエーション	<p>そういう意味では、でもグループホームは、(夜勤が) まったく1人なんですよね。いくらちっちゃいったって、おうちの中にたった1人でのいるのと、広いといっても、ここに6人が泊まってるっていうのは違いますよね。うん。だから、そういう意味では、グループホームが、今、ちょっと怖いなぁって思う。うんうん、夜勤は怖い。やりたいユニットケアは、グループホームのほうができるけど、「夜勤、やりたくない」って。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・看護師さんとかの体制もちゃんとしてなかったしね。だから、そういう意味じゃ、やっぱり施設のほうが安心ですね。 ・(大丈夫なときの基準で人が配備されてるから、大丈夫じゃなくなったときに大変) そうですねえ、うん。(グループホームは) どこ行ったって、夜勤は1人だもんね。 ・そういう意味では、でもグループホームは、まったく1人なんですよね。いくらちっちゃいったって、おうちの中にたった1人でのいるのと、広いといっても、ここに6人が泊まってるっていうのは違いますよね。
理論的メモ	特養をシステムとしてみる：ユニットケア介護職の安心感

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 12 -

概念名	施設ケアマネは忙しい
定義	施設ケアマネの仕事説明とシフトに組み込まれて介護もこなす大変さ
バリエーション	<p>・うん。そうですねえ。学ぶというか、「果たさなきゃいけないことがあるのかなあ。誰かに必要とされてるのかなあ」とは、自分で考えて。うん、みんなが、もうちょっとケアマネの資格を持ってきて、もうちょっと人数が増えてくれば、私も楽になるだろうし。 なかなか、うん、取らないんですけど。なんだろうな。まあ簡単じゃないけど、でも……。 (資格試験は難しいから) うん。(自分は) 一夜漬けは得意ですね (笑)。まあ全然覚えてないですねえ。何を勉強したか、うん。そうね、受ける前は、一応ね、ちょろっと勉強しました。(実務に関係ないと思われるようなものとか、法律とかも) けっこう出たりするんですよ。だから本当に覚えるだけ。使えない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本入所されてる方たちだけについて。入所されたってことになったら、「この人のケース」っていうので、ここでどうやって過ごしているとか、どうやって過ごしていったらいいとか、何か必要があったら、ご家族に来てもらったりとか、決めてもらったりとか。それで、そのケアプランを立てると。で、それを、まあ現場の者たちに、また、えー、毎月、何人とか、こう、うん、毎月、毎月、そのまあ、ケース会議っていうのも巡ってくるので、それを、「この人のを、担当、考えといてね」って、こうやって促しといて、で、書類を渡して、返してもらって、検討して、まとめて、会議を開いて。それは、介護のケアプランを起こすっていうのは、ずーっと、もう毎月っていうか、うん、ずーっと1年中ずーっと、まったく休みないんですけど、そういうのが続いているんですね。 ・私が受け持ってるのは37 ケース。それぞれのケースに職員の担当が決まっている。1年に一遍「この人について、ちゃんとまとめておいて」っていうのを言って、毎月、出してもらう。37名だから、毎月だとすると……。えっと、単純に割って、12で単純に割ると3ですよ。で、えーと、ケアプランを、まあ1年に一遍、見直しましょう。でも、なんか、すごく変化があったら、途中でやり直すんですけど、基本、えー、ずーっと同じだと仮定して、1年に一遍、ケース会議をやって、ケアプランを立て直して行って、えー、半年に一遍、見直し。それを見直すっていうので、またちょっと、えー、担当に書いてもらって、その会議をやって。(会議も?) やりますね、はい。

<p>バリエーション (施設ケアマネ は忙しい)</p>	<p>モニタリングって言ってね、本当は、えーとね、運営基準で決められてるのは、半年に一遍じゃなくて、もっと細かくやれて。でも強制じゃなかったかな。なんか、もっとやらなきゃいけないんですけど。でも一応、うちは半年に一遍(笑)。(単純に割ると、1カ月3人だけど、そんな上手には)いかないです。</p> <p>・認定調査の関係とかもあって。そうそう、認定調査もやるんですけど、それが施設だと、普通は区の方が、区の相談員さんが来てやるんですけど、まあ施設に入ってるんで、「施設のケアマネさんに」って委託されるんで。それもまた、ケアプランとまた違う仕事で、37人分が、えー、まあ、いつ来るかわかんないんですね、なんか。うん、与えられた、うん、8月なら初めとか言って、なんか来るわけです、区から。それがまた、けっこう面倒くさくて。うん。いつも、いつもギリギリになって、締め切りに、「まだ出来てません」とか言って(笑)。で、なんか休日、来てみたりとかって感じですね。</p> <p>・施設ケアマネは、施設に入れてもらったお客様を、(お客様)のケースを、この中でどう暮らすかを見るだけなので。ここに入ってからのことだけを見ればよいので、まあちょっと、うーん、何て言うかな、在宅のケアマネさんほどの、うーん、なんか大変さはないかなあと思ってるんですけど。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護システムの中の施設ケアマネ：人手不足のしわ寄せへ収束</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート(Aさん) - 13 -

<p>概念名</p>	<p>人手不足のしわ寄せがきつい</p>
<p>定義</p>	<p>管理職の休日に会議が組まれるなど人手不足で休日返上、休養時間の面でも、フリーの時間に全体を見渡す余裕の面でもきつい</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・だいたい、あの一、あっ、話、飛んじゃうんですけど、そう、休日もね、なんか、けっこう潰れちゃう。主任をやっていると、会議が、私の休日に、けっこうあてられるんですね。</p> <p>・つまり主任とかリーダーは、あっ、主任とか副主任は、やっぱり休みでも出てくるっていう。出てこなきゃいけないから。一応、ほら、みんなは勤務のある日に、こう、してあげたいじゃないですか。だから、そういうシフトにどうしてもなっちゃうみたい。</p> <p>・もちろん、あの、時間外(手当)はいただけてますけれども、自分の、うーん、ねえ、休みの日に出てこなきゃいけないっていうのは、けっこう多いですねえ。うん。本当に多い。</p> <p>・(代休とか)取れないですねえ。もうまったく人が足りないから。これでも、もう足りなくて。</p> <p>・うん。まあ、何て言うか、今は早く、あの一、職員さんが入ってきてほしいなって思ってますけど。せめて、1日でも2日でもいいから、私にフリーな日をください。前は、あったんですよ。</p> <p>・うん、お休みじゃなくて。出てきて、自由な日っていうのがあって。あの、現場に、ピッタリ、こう、組み込まれない、日勤帯って呼んでるんですけど、それが、まったく……。付けるどころか、ねえ、くたくたになって、1人で二役、現場で動かなきゃいけない状況が、ずーっと、ここんとこ続いているので。えーとね、夏休みに入ってるからなんですけど、7・8・9はダメですね。</p> <p>・で、うちのフロアに限っては、5人抜けて、1人補充入っただけで、4人マイナスのまんま動いてるんですよ。(上のほうの人たちが、みんな)ゴソッと、ゴソッといっちゃって。</p> <p>・で、あっ、ううん、あの一、抜けて、もちろん役職は、ちゃんと付けてもらって、今、います。副主任2人と主任でやってますけれども、えーと、単純に人数が4人分、職員のほうが足りないまんま動いてたんですけど、えーとね、やっと2人、職員を入れてもらって、今、指導中です。なので、まだ一人立ちしてないから、うーんと、まだ動けないので、まだちょっと大変です。で、2人来たでしょ。あと2人入ってくれば、もう少し楽になって、もうちょっと楽になるのかなあっていうふうに。こないだから、立て続けに、2週間で辞め、3日で辞めっていう人が続いちゃったので、うーん、まあ今、まだ、応募(募集)しても入ってこない状況が、ずーっと続いていますから。</p>

<p>バリエーション (人手不足のしわ寄せがきつい)</p>	<p>(応募者がいない?) うん、そうですね。園としても、もうずっと、ずーっと困っていて。で、派遣会社にも連絡するはめになっちゃって。うん。それでも来なくてとか。</p> <p>・(人手不足で早く人がほしいという状況になると、新入者がいきなり忙しいところに組み込まれる) そうですね。だから、もう早く一人立ちしてほしいって。でも、でもね、懲りたんです。1人、やっぱり辞められちゃったんで、「けっこう大事に育てないとダメだなあ」って。だから、あんまり最初っから、どんどん、どんどん、ガンガンやっちゃうと、嫌んなっちゃうからね。なるべく、うん。でもね、やっぱ当然、入ってきた人の資質が違うので。覚えのないとかね、自分からはあんまり動かない人っているから、まあ、いいように周りがして、頑張ってもらってるお2人は、とにかく辞めないでほしいなと思って。うん。やっぱりね、忙しくなってくると、みんな、「なんとかしてくださいよ」って私に言ってくるわけ。「誰かに、私が言えるわけじゃないしなあ」って。でも「部長に言ってくださいよ」とかって、もう、みんな。「そんなこと言われても」って。言ってるし、私もいつも上に。来ないから。「うーん、人を入れてくれて言われても、無理だよな」って。私が一番ほしいです、人が(笑)。</p> <p>・肉体労働で不規則な時間帯で身体も疲れるが、OL時代より充実感、やりがいはある。でないと、きつと今いないと思います(笑)。</p> <p>・(自分が) 穴をあけられないと思う。けができないですねえ、私は。と思っています。「意外と体、丈夫だな」とか思いながら。今のところ、休んでないですね。</p> <p>・そうですね。あの一、ご存じかしら、うちのシフト。早番、準早、遅番って……。ありますよね。それ以外に日勤って入れば、自由に動けるんですよ。うん。人数がいっぱいいると、日勤を付けられて、その日は、例えばお祭りがあれば、その担当だったりすると、そういう、そのことをやりながら、ときどき、なんかもう、好きなところに、こう、自分の重点を置いて、その日、その仕事ができたりとか、必要があれば、皆さんのお手伝いにチョロっと入るとか、まあ自由に動けるので、私は、非常にそういう時間が必要なんですけど、本当は。うん。で、「調査は、いつやろうかなあ」とかね(笑)。もう、やろうと思うと、くったびれちゃって、自分も。で、お年寄りが寝てる時間だったり。そうすると、フリーな日が昼間にあれば、好きなときにできるんですけど、「ちょっと今、できないしなあ」とかね。うーん、なんかねえ。まあ休日も、きちんとほしいんですけどね(笑)。</p> <p>・でも、まあ、それもそうだけど、今は、ちょっともう、パッチリ入っちゃってるんで、「どうしようかなあ」と思って。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護システムを語る：人手不足のしわ寄せがより多く来る管理職の大変さ</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 14 -

<p>概念名</p>	<p>シンプルプランは利用者にも職員にもいいかもしれない(ジレンマへの思い直し)</p>
<p>定義</p>	<p>利用者本位のプランでは現場が動けないことへのジレンマとシンプルなプランであればこのジレンマを解消できるという思いなおし</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・(利用者の立場に立って、プランを考えなくてはいけないけど、今みたいに、今、皆さんが大変だったりすると、職員の負担を考えてしまう。) うーん、微妙にね、ちょっと頭をよぎっちゃって。例えばね、あれもやって、これもやってって、サービス内容に組み込んだって、どうせできないよねって思うと、入れられない。</p> <p>・、プランのサービス内容もどこまで入れていいのかなと思ってしまう) うんうん、うんうん、ありますね。だから、まあ、確認、みんなに取ればね、入れますけど、そうじゃないと。自分の思いだけで、それは入れられない。</p> <p>・うん。ケアマネだから、よく、物の本とか見ると、「ケアマネだけが、利用者の立場に立って物を言えるものなので」とかってあるんですけど。でも、それをやっちゃうと、結局、結局、介護者が</p>

バリエーション シンプルプラン は利用者にも職 員にもいいかも しれない(ジレン マへの思い直し)	<p>やってくれない。もっと介護者がそっぽ向いちゃったら、なんにもなんないしとか、うーん、思い ますとーですね、なんか、そんなこと、できない。</p> <p>・(「みんなが動いてくれないと、回らないじゃないですか」ということは、職員が気持ちよく働け ないと、うまくいかないということ) そうなんです。まあ、1つでも、2つでも、やってくれれば いいやっという。やっぱり、でも、あの一、シンプルなプランのほうがいいしねって思って。</p> <p>・(プランを入れないことにジレンマもある?) うーん、たま〜に……。 (こっちの都合だよなみた いに?)。うんうん、うんうん、うんうん、そんなこともあったりもします、はい。</p> <p>・でもシンプルのほうがいいかとも思い直して) うん。わかりやすいほうが、みんなも動けるし。 まあ自分が覚えきれないしね。</p>
理論的メモ	介護を語る:利用者本位+現場重視=シンプル と答えを出す自分(ケアプランを俯瞰的に眺める)

資料: 特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 15 -

概念名	失敗に落ち込む、失敗への同僚の評価に落ち込む
定義	立場が上なのに失敗する事とその失敗を見る同僚の評価を想像するのと落ち込む
バリエーション	<p>・だけど今、そういう気持ちなの。あのねえ、なんか嫌なことが、いろいろ耳に入ってきたから。</p> <p>・「おそらく皆さんから、頼りないと思われてるだろうと、落ち込む」でもねえ、最近、なんかね え。で、けっこう、寝不足なんですね、私。ハハハハッ、もう、うち帰っても、あっ、そうじゃな い、うん、うちのこともできないから、どうしても、こう、削る時間が睡眠時間になっちゃうじ ゃないですか。で、まあ、それを理由にしちゃいけないんですけど、もともとね、あの、私、おっ ちよこちよいなんので、こう、業務が抜けちゃうんですよ。現場に入って、業務がね。まあ、みんなと 一緒に。ケアマネの仕事とか主任の仕事は、私1人がやってることで、みんなが、抜けてようが、 抜けてまいが、気がつきませんよね。</p> <p>・現場の仕事は、もう、すぐバレちゃうじゃないですか。そうすると (笑)、指摘されるならまだ しもっていうか、やっぱり「主任のくせに、あんなこともできてない」とかって、どっか、このへ んで言われてるのが耳に入ってきたりすると、もう落ち込みますよね。あの一、一番抜けちゃうの は、ショ、ショートステイは、まだうちのフロア、受け持ってあっ、そうですね、ショートの人と お話ししてるんですね。ショ、ショートステイの、ショートステイさんって、その一、持ち物チェ ックとか……。なんとかチェックとか、あの一、「この人は、こういう注意事項」とか、いっぱい あるんですよ。なにしろショートなんで、いちいち覚えてらんないし、もうね、つい忘れちゃうん ですね。もう、見るの忘れちゃったりとか。そういうののミスが、けっこう頻発しちゃったりした のね、ちょっと。例えば、この時間に飲ませなきゃいけない薬があったのに、忘れちゃっただとか。</p> <p>・看護師さんは、薬は。ただねえ、薬のこの事故もいっぱいあって。もう私、もう本当にすごい ことやっちゃったりとかしちゃって。薬の事故、怖いですよ。で、ショートの薬の事故、けっ こう起こってますし。で、まあ私が筆頭にすごいのをやって。ちょっと飲ませ違い、やっちゃった のね。飲ませ忘れは、まだいいんですけど、他の人のをやっちゃったんですよ。もう、そんなときに、 「ああ、もうクビだな」と思って。で、いまだに。まあ、ねっ、すぐに看護師さんに聞いて調べて もらったら、大丈夫だったのね。たまたま大丈夫な薬だったので、大丈夫だったんだけど、もうい まだにね、私、薬飲ませるときに、もう、PTSD っていういましたっけ、なんとか症候群の略語で。 もう体、震えちゃうの。もう、すごいい怖くて、何回も見(み)、見直して、「合ってるよね」とか 思うんだけど、飲ませてからも、なんかけっこう、いっつもドキドキ、こう、「大丈夫だったかな」 みたいな。情けないんですよ。そういうことやっちゃうし (笑)。</p> <p>・あと、やっぱり、あの一、お荷物を忘れちゃったりとかね。入れ忘れちゃったりとか。(お帰り になるとき?) そうそう、そうそう。それとか、えーと、来たときに、チェックするんですけど、 全員の。そういうのの付け忘れとか、なんか、いろいろあって、そういう事務系のことが抜けるの</p>

バリエーション (失敗に落ち込む・同僚の評価に落ち込む)	が、ちょっと続いて、やっぱね、「なんか、ああ、ああ、言われてるんじゃないん」とか思って、もう。もう本当に、なんか嫌になっちゃって。 ・まあ、ダメなんじゃないんですか。「主任のくせに」ってなっちゃうんでしょう(笑)。「ちょっとつらいなあ」とか思ったけど。(三役をこなしているから、忙しいよね、フォローしてあげようといってくれれば) まあうれしいけど、でも、でも、それじゃダメだと思うしね。うーん、やっぱり……、うーん、そう思ってます、自分では、うん。だから、ちょっとね、なんか、こう、沈んじゃって。でも、みんなの前では、あんまり沈んでたくないんで、別に普通にしていますけれど、けっこう、なんかこう、中で沈んでいます(笑)。
理論的メモ	介護する自分(同僚との関係):自分の失敗・失敗に向けられる同僚から目にダブルで落ち込む

資料:特養 職員別分析ワークシート(Aさん) - 16 -

概念名	認知症と分かっている向き合い方が相手によって変わっている
定義	認知症の人に向きあうとき、仕事でだとわかっている気持ち相手との相性に左右されている
バリエーション	<p>・トイレをお風呂と思って、ああ、裸になっちゃった。認識できなくなっちゃって。認知症で、101歳の方なんです。でも体、元気だから、こんなことしちゃうんですよ。元気でね、機嫌がいいと、もう洗い物とかしちゃうんですね、こうやって台所に立って。調子がいいときだけ。で、(このときは)ダメでー、ダメでー。うん、「どうしよう」って、このときは、本当に。「どうしたら出るんだろう、この人。どうしたら洋服着るんだろう」って。なんか、頭がグルグル回っちゃって。</p> <p>・トイレで脱いだんです。全部、物が置いてありましたよ。着替えも置いてあったし、脱いだものも置いてあって。もう完全にお風呂だと思ってるから。で、タオル持って、ここ押さえて、こうやって、チャボ、チャボ、チャボってやってるわけ。で、ねえ、他の方も、そのトイレ、使うし。みんな、ご飯食べるんです、こっちで。で、その格好で、またトイレから出てこさせるわけにもいかないし。「ど、ど、どうすんだろう」って。(お風呂に入りたくなかった?) そうですね。で、まあ、「ダメ」って言ったら、一回やったら、大暴れしてたので。「お風呂じゃないよ」って言って、ちょっとこう、離そうとしたら暴れちゃったんで。すごい力だから。「ワァーッ!」って、もうなっちゃうから、「ダメだなあ」って思って。「『ここは違うよ』って言うてもしょうがないんだよなあ、じゃあ、どうしよう」って。もうなんか、困っちゃってね。故障してるっていうのも)ダメでした(笑)。</p> <p>なんかね、わかんないの。うーん、なんだろうね。耳が遠いからかな。しょうがないからね、もう「今日、沸かないの」って言ったら、「あっ、そう」とか言って。忘れちゃうのかなあ。「あっ、そう」とかって言うんだけど、また、うん、こっち戻って、こんなことやって、全然……。通じなくて。なんかピンとこないんですよ、この人にとって。で、最終的に、30分ぐらい、なんかすったもんだして、あったかいタオル持ってきて、ああ、そうそう、でも最後、そうか、「沸かないんだよ」って。「だから体ふいてあげるね」って言って……。何て書きました、私? 「入れません」って言って、そうそう、そうそう、それで着てくれたんだわ、服を。やっ、そうそうそう、うん、出てきてくれた。うん。暴れちゃって。ケガされても困っちゃうから。もうしばらくね、なんか、もう、見てました、こうやって。「どうしようかなあ、うーん」って(笑)。で、相談する人もいないし、1人で、フロアで、食事もやんなきゃいけないし、「この人、うううう〜、どうしよう」って。食事のときは、職員1人なので。ちょうど1人になっちゃう時間帯だったのかな。あの一、最初、配膳のとき、2人いて、こういうふう、順番に休み時間、入っていくんですね。お昼の配膳で。それで1人だった。うーん、えっ、あっ……。でも1人いたか。1人いた。そのときは、食事のほうを、最初は、でもみてくれ……。配膳してくれる人が、じゃない、自分が配膳してるときに、お風呂入り始めちゃって。で、私が、その人をみなきゃいけなくなっちゃって、応援を頼んで、配膳だけやってもらえたんですね。それがなかったら、みんなのご飯が待ちぼうけになっちゃうか</p>

<p>バリエーション (認知症と了解してもなお、相手によって変わる対応)</p>	<p>ら、すごい大変なことになる(笑)。もう、「どっち? 放っとけないし」っていう感じだったけど、まあなんとか、なんとか回ったんですけどね。遅れましたけど、いろいろと。うん、困っちゃいましたね。「困った」って感じでした。あれえ、なんでだろう。このおばあちゃん、かわいいからかも(笑)。相性ありますけど。そういうのもありますけど、この人は、うーん、なんか別に頭にくるといより、「困ったなあ」っていう感じでした。えーとねえ、ああ、でもやっぱりね、ありますよ、しょっちゅう腹立ってますけど、これは、なんか腹立つとかじゃなかったな。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・だから、認知症だってわかってるし、なんか、うん。半分クリアな人のほうが、腹立つこと多いです。(腹が立つときは)「理解してくれてもいいのに」って思っちゃうのかな。もうバリバリの認知症の人だと、頭から、「うーん、しょうがないね」って。でも、思っちゃったりできるときは、けっこう人によりますね(笑)。私ねえ、けっこう好き嫌いが出ちゃうのよね。うん、うん、相性とか。 ・(相性によって、同じことが起こっても気持ち) うん、違うと思いますよ。うん。もう全然違うと思います。自分の対応が、もっ、もっ、もっときつく言って、たぶんね、無理やり出しちゃうとしちゃうかもしれないし、うーん、まあ、このケースに関しては、そういうことしないと思うのね、裸ん坊だから。うーん、ちょっと今、ピンと、具体的に思い出せないけど、なんか、馬が合わない人だと、こっちの口調は間違いなくきつくなります。(相手も) うん。まあ、だいたい、感じるから、わかるでしょう。 ・うん。なるべくね、あの一、抑えようとは思ってますけど。 ・そうですねえ。こっ、この人はね、もう、しょっちゅうあれ(夜中起きて徘徊)だ、「チッ」とか言いながら(笑)。「やられちゃった」みたいな(笑)。うーん。まあ無理強いするとね、ますます、あの一、元気に歩き始めちゃうから。(徘徊につきあった) ・(力づくの対応には) すっごい力出しますね。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：仕事だから感情は抑えよう、相手は認知症という自覚があっても、相性によって態度に変化が生じている(相互作用への気付き)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 17 -

<p>概念名</p>	<p>あせりは伝わる・BPSD 表出に対する無理強い禁物</p>
<p>定義</p>	<p>経験から BPSD への対応は焦りからの無理強い禁物だと思う</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・「ダメ」って言ったら、一回やったら、大暴れしてたので。「お風呂じゃないよ」って言って、ちょっとこう、離そうとしたら暴れちゃったんで。すっごい力だから。「ワァーッ！」って、もうなっちゃうから、「ダメだなあ」って思って。「『ここは違うよ』って言ってもしょうがないんだよなあ、じゃあどうしよう」って。もうなんか、困っちゃってね。故障してるっていうのも) ダメでした(笑)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暴れちゃって。ケガされても困っちゃうから。もうしばらくね、なんか、もう、見えました、こうやって。「どうしようかなあ、うーん」って(笑)。 ・うーん。まあ無理強いするとね、ますます、あの一、元気に歩き始めちゃうから。(徘徊につきあった)(力づくの対応には) すっごい力出しますね。 ・(自分が焦ると利用者は反対の方向に行く) うん、そうですねえ。もう鏡のように、やっぱり、うーん、焦るとダメなんだよ
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：経験から BPSD への対応のコツを知る(いろいろな自分体験からコツを学ぶ)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 18 -

概念名	同僚への注意ができない自分にジレンマ
定義	仕事の態度を注意したいが失敗する自分を省みて躊躇する自分へ自己嫌悪
バリエーション	<p>・だから、何て言うかな、他の職員がイライラしてるのを、もう周囲にぶつけちゃってる人って、けっこういるんですね。なんか、それを見てると悲しくなっちゃって、うまく注意できなかったときのほうが、自分で、こう、逆に落ち込むとか。なんか、すごくなっちゃう若者とか、いるんですよ、やっぱ。なんかこう、「仕事であることを、たぶん忘れて素になってるなあ」っていうか。うーん、言っても、なんかうまく、注意しても、なんかそれが伝わらなかつたりってことも、ありますからね。若い子っていうのは、まあ……、特に私の、こう、雰囲気とかもあると思うけど、怖くないから、私って。威厳とかもないし。だからこう、(注意しても) 軽いなされちゃう部分も、なんか、あつたりとかもして。うんうん、うんうん、ダメですよー。自分が、ほら、失敗する人だからね。うん、だから (笑)。なので、「そういう人に注意されても嫌かな」って、先に自分が思うときもありますよね。種類によってはね。</p> <p>・躊躇します。だから、だからダメだな、だから自分がリーダーに向いてないっていう部分も。そんなことに躊躇しないで、注意できる人は、すると思うんですよ。いくら自分が失敗しても、やっぱリーダーだからって。それは自分の仕事だから、まっとうしなきゃいけないことだけど、なんか、それがうまくできなくて。なんかこう、「自分が完璧じゃないのに、人に注意できないよな」っていうふうに、ちょっと思いがちなんですね。それって、あんまりリーダーに向いてないと思うんですよ。って、私は思うんですね。うん。なので、けっこうつらい (笑)。そういうことが、けっこう多くて。</p> <p>・うんうん、うんうん、そうですね。なんか試行錯誤してるんです。ぶれてはいけないとか思って。</p>
理論的メモ	介護を語る：同僚との関係：注意できない自分がいや＝役職がつく大変さへ収束 (いろいろな自分)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 19 -

概念名	各フロアにある閉鎖性につからず、逆にリフレッシュの機会と前向きに捉える
定義	各フロアは新参者を遠ざける閉鎖性があるが、1つのフロアに長くいて注意をされなくなる自分のリフレッシュでもあると前向きに捉える
バリエーション	<p>・自分が上に立ったときに、本当にやりやすい人たちっていますよね。それだったら、なんとかやっていけるかなって、よく思うんですけど。うーん、私もフロアが移って。2年目なんですけどね。</p> <p>・えーと、ここに来て、今、だから最初の4年間ぐらいが、えーと、他フロアにいて。で、現フロアは2年目で主任になっちゃったんですね。だから、こっちのほうは大丈夫。で、「もしかしで、なるかな、させられちゃうかな」と思ってたんだけど、なんか、そうではなく、こっちに下りてきて、1年、まあちょっと余裕をいただいて。で、今年、なんか主任にされちゃった。</p> <p>・で、やっぱりこっちのフロアでは、新参者なのね。うん。で、結局、いる人たちのほうが長いし、その、私の前にいた主任さんっていうのが、すごい立派な人だったので。「リーダー」って感じで、私もいまだに尊敬してるんだけど。まあ、だから、そういうプレッシャーも。私みたいな、なんか、違う人がなっちゃったみたいな、フツ、空気もあると思うし。(向こうから来た人がなった) みたいな空気に) なって。で、「今までの人は、こんなにちゃんとしてたのに」っていうのが、たぶんみんなの中にあると思うし、なんか、そういうのもあって、「やりにくいな」って感じる時もあります。だから、こっちだったら……、別に今のフロア、私、嫌いじゃないんですよ、別に。うーん、そんな意地悪な人ばかりじゃないんですけど。でも、なんかこう、微妙に、こっちは最初っから自分がいたので。なんか不思議と人間って、長くいる人に従うっていうんですかねえ。なんか、ちょっと長いだけで、こう、偉い、偉いみたいに思って。なんか、この業界特有なのかな、そういうのって。(フロア意識のようなものが) 同じ施設の中で面白いぐらいありますよ。だから</p>

<p>バリエーション (フロアの閉鎖性に挑戦)</p>	<p>そこにまず、そこに慣れるのが、ちょっと大変だったりとか、うん、まあ、ちょっとあったかなあ。うーん、なんか全然、今まで自分がいた他フロアのペースと、ちょっと違うので。慣れるとね、なんかこう、みんなテキパキ動くのでね、いいんですけどね。今までね、ある意味、私、ダラダラ、ダラダラ、してたから。うん、またいいんだけど。でも、なんかちょっと、うーん、とにかくあとから来た者なので、ねっ、私、あの一、皆さん、古い皆さんのほうが長いので、ちょっと……、「よそ者じゃん」みたいな (笑)、ところがあるのかなあとか。</p> <p>・(フロアの特徴と自分との相性が影響するか) うんうん、うんうん、うんうん。あのね、うーん、のんびり、ダラダラは、私は好きじゃないんですけど、うーん、自分が一番最初からいたから、あの一、物を言いやすかったし、要するに自分よりみんながあとだから、入っ (はいっ)……。だから、何を言っても、たぶん私が間違っただこと言っても、逆に注意はされないで、「あんまりここにいってもいけないな」っていうのも思ってたんです、自分で。実は、実は異動する前に、そう思ってたんです。異動して、またこんなと言ってるから、まったくしょうがないんですけど、「このままここにいたら、誰も私のこと注意しない」と思って、怖かったの、けっこう。</p> <p>・うん。なかなか、あの一、「いいのかな」って思って。だから逆に、こっちに来て勉強したことはいっぱいあるんで、すごく、私はよかったと思ってるんですね、異動したことが。で、そういう新しいリーダーに付いて、「あらあ、すごい立派な人がいるんだなあ」と思って。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：新参者と受け入れてもらえないことを自分へのリフレッシュととらえる (いろいろな自分一プレッシャーをばねにする)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 20 -

<p>概念名</p>	<p>自分を前のリーダーと比べてジレンマに陥る</p>
<p>定義</p>	<p>前のリーダーを尊敬しているから自分との比較でプレッシャーを感じ落ち込む</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・ 逆に今は、ちょっと、いろいろな、変な役職も付けられているので、えー、そっちのほうに、自分の気持ちがちょっとシフトしちゃって、なんかこう、純粹に介護っていうよりも、どうしたらこの組織をうまく動かせるんだろうとか、そっちのほうが、なんか、いつも言うっていうか、忙しくて。なんか、ちょっと最近、まいってますね。うーん。</p> <p>・ うーん、まあ、(ケアマネの仕事をしていることが) 見えてると思うんですけど、やっぱり現場で一緒に動いて、リーダー的なことができてなんぼだと思うんですよ。だから、そういう意味で、まあ、やっぱり去年の主任さんたちのようにできないから、すごく自分自身が、こう、ジレンマというか、ありますよね。</p> <p>・ 私が今、あの、精神的に大変なのは、お年寄り、対お年寄りじゃないので。うーん、「体が、ちょっと疲れちゃうかな」とか、夜勤中だと思うけど、うーん、私の精神的な疲れは、こっちじゃないじゃないですか。</p> <p>・ うん。で、結局、いる人たちのほうが長いし、その、私の前にいた主任さんっていうのが、すごい立派な人だったので。「リーダー」って感じで、私もいまだに尊敬してるんだけど。まあ、だから、そういうプレッシャーも。・私みたいな、なんか、違う人がなっちゃったみたいな、フッフ、空気もあると思うし。</p> <p>・ うん。なかなか、あの一、「いいのかな」って思って。だから逆に、こっちに来て勉強したことはいっぱいあるんで、すごく、私はよかったと思ってるんですね、異動したことが。で、そういう新しいリーダーに付いて、「あらあ、すごい立派な人がいるんだなあ」と思って。だから、その人のあとを継いだっていうことが、とてもプレッシャーだし、やっぱりみんなから見て頼りないし、あの一、「けっこう厳しいなあ」って思っている。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：前のリーダーと自分を比較して落ち込む (いろいろな自分)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 21 -

概念名	入所者とのぶつかり合い
定義	「わかってもらわない」と思うこともあってぶつかる時もある
バリエーション	<p>・「お年寄りのことが、すごい大変」って、あんまり思わないですね。</p> <p>・今は、たまたまそうでもない。(相性が悪いと、ちょっとダメなときも) あるかなあ。うん、うん。そうね、他フロアにいたお年寄りなんか、よく喧嘩したしなああの一、あつ、今、全然、話題にのぼってきてないですけど、そういう方、いました。他フロアのときに、なんか喧嘩って感じのことはありましたけど。</p> <p>・(喧嘩してよかったかどうか) どうなんでしょうねえ。わかんないけど。まあ、あの、一般的に、みんな、ちょっとこう、扱いにくいって言われてる人ではあったんですけども。だから、まあ本当に大声出して、私も(笑)、喧嘩したことも何度かありましたけどね。</p> <p>・(家族だったら喧嘩するから、「おうちのように」と考えると) うーん、やっぱり「これはわかってもらわない」とっていうのは、当然、お年寄りでも怒りますからね。あの、怒(おこ)、叱るっていうんですか。叱るってわけじゃない、わかってもらわないといけいないんで。もう、わからんちんな人って、けっこういっぱいいるから。だからもうキレて、こっちも怒っちゃいますよね。おっきな声出してね(笑)。やっぱ他の人にも迷惑になっちゃうから、「もうこの人には、もう言い聞かせないと」とっていう場面とかはよくありましたし。うーん、まあ、ただ単純に、なんか、あまりにも訴えが多くて、もう嫌んなっちゃうっていう人もいましたし。で、ついつい、口調がきつくなっちゃったりっていうのは、うん、ありましたね。</p> <p>・うん、(顔に) 出ます、やっぱり(笑)。全然出ちゃいますよ。</p>
理論的メモ	介護を語る：一生懸命になり態度に出る時もある自分に気づく(いろいろな自分)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 22 -

概念名	夜間のBPSD対応で感じるストレス
定義	夜間は一人で対応するので余裕をなくして神経をピリピリさせて疲れる
バリエーション	<p>・(体が疲れるなど他のことで神経が疲れることに追い打ちをかけること) あつ、ありますよね、当然ね。だって、うん、あの一、夜勤中に寝ててくれれば、他の仕事もちょろちょろとできるし。まあ余計な労力使いたくない(笑)、夜勤中はね。できれば寝ててくれたら、こんな楽なこととはなく。寝てることも、よくあるんですよ。たまたま、自分が夜勤のときに、これが何回か、こう、当たるわけですよ。それなんだよ、うん。「当たっちゃったあ!」とかね、「やられた!」って。そういう意味では、精神的に「まいったなあ」って思う……、かもしれない。(体が疲れたり、他の仕事ができなかつたりするから) そうねそう思ってるから、そうですねまいってるものね、きっと。</p> <p>・(BPSDを起こしている人にどうとかじゃなく) うん。全然、あの一、まあ自分が余裕があるときは、もういくらでも、お散歩、一緒に付き合うし。</p> <p>・なんとも、というか、こういう人をみてるんだし、いいんだけど、夜勤中は、やっぱ1人だから、確かにいつも、こう、ピリピリしてますよね。1人が問題を起こしたときに何かあると、「どっち行こう」って。まあ今日の夜勤もあったんですけど。もう今日も、1人がワーって、吐きだしちゃって、「困ったなあ」と思って。そしたら、この人、起きてきちゃって(笑)。「やったあ!」とか思って。わかんないんだけど、で(一人が吐いているときに夜間徘徊の利用者が)、起きてきて、覗きに來ちゃったり(笑)。休憩だったんですよ、相手の夜勤が。だから、私が1人で両方の通りみてたんで。40人をそのときに、1人が吐きだしちゃって。で、この人が起き出しちゃって。うーん、で、またこれで、もう1個コールが鳴っちゃったら、もう対応できないなあと思って。でも、この吐いてる人を放つ(ほうっ)、「ちよっ、ちよっ、ちよっ、このバケツ、自分で持ってて」とか言いながら、彼女をトイレのほうへ連れてったりとかしてるあいだも、なんか、いろんなことが</p>

<p>バリエーション (夜間のBPSD対応で感じるストレス)</p>	<p>気になっちゃうから。そういう状況って、もう、やっぱり夜勤特有じゃないですか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誰も呼べなくて。まあ、でも結局、休憩してた人を起こしちゃったんですけど、それでね。もうどうにもならなくて、起こしちゃったんですけど。ねえ、せっかく休憩してるのに、起こしたくないから、本当は、30分ぐらい我慢してたんだけど……。うん。でも、ちょっと対応できなかったんで。だから、そういう意味では、もういつも神経ピリピリしてますから。なんかねえ、必ずあるんですよ。なんかね、夜勤中って。 ・(平気なときは) みんな寝てるんですよ、シーンと寝てるときは。なんにもない日もあるんですけど、なんか、なんかあるときって、こう、両方、鳴り出しちゃってね、コールが。そういうときは、「どれが一番優先だろう」って、こう、まず判断しなきゃいけないので、つらいですね、それは。それが、間違えると、どっかで誰かが転ぶから。本当に、そういうこともね、結局。私は、たまたま転倒に当たってないけど、ねえ、きっと、そういうことってあるんですよ、重なって。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：夜間のBPSD対応は神経を使うのでことさら疲れる (いろいろな自分-疲労)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Aさん) - 23 -

<p>概念名</p>	<p>夫に助けられる (気持ちの整理)</p>
<p>定義</p>	<p>複数の役割を持つ大変さを夫が聞いてくれ聞いてもらうことで整理がついて何とかしのげる</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・うん。うちに帰っても、そう言われた。「本当におまえの会社、人がいないんだね」って。本当に。「そうね」って (笑)。でも「うん」って言っちゃったから、やらないとならないとか言って。 ・まあしょうがない、うちで愚痴言うみたい。なんか、あんまり、「そんなにグチグチ言うんなら、やるな」とかって言われちゃうから、「じゃあ、言いません」とか言って (笑)。 ・肉体労働で不規則な時間帯で身体も疲れるが、OL時代より充実感、やりがいはある。でないと、きっと今いないと思います (笑)。 ・(自分が) 穴をあけられないと思う。けができないですねえ、私は。と思ってます。「意外と体、丈夫だな」とか思いながら。今のところ、休んでないですね。 ・(言い訳したくない) うんうん、そういう感じですかねえ。できないのに、完璧主義者なんですよ、きっと。 ・(仕事の押し寄せ方や質が違うので両方をやるのは大変) うん。だから自分の中では、「これは、でも私しかできないかもな」っていうふうに、まあ、思うようにしてる。実際、けっこう大変だと思うので。ケアマネの仕事も、もう内容は薄くなるにしろ何しろ、一応、締め切りには間に合わせて、必ず作ってますから。毎月やらなきゃなんないんで、必ず作るし。うーん、「できないぞ」とか思いながら (笑)、「普通ならできないぞ」とか思いながら、うーん、やっていますけど。もう、そうやって自分を、えー、自分で慰めるようにして。 ・うーん、それ、それ (複数の役割があるという自負) ですかねえ、なんとか。 ・そうですね。あの一、たぶん、まあ、ねえ、(夫が) 文句言いながら聞いてくれるんで、それがないと。たぶん家のほうがまともじゃなかったら、まあ、私、実は一回ダメになって、もうそのとき、ガッチャガチャだったので、とても仕事なんかできなかったから。やっぱり今、けっこう大変だけど、でもそっちがあるから、なんとかやってるんでしょうって思ってもいるし。
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：夫に助けられる (いろいろな自分・気持ちの整理)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Bさん) - 1 -

概念名	態度が乱暴なのは感情移入の結果サービス提供の意識が少ないためか？
定義	仕事とわりきれず利用者に入り込んでしまう自分の特徴が業務態度に影響を与えることへの内省
バリエーション	<p>・意外と私、かかわるお年寄りに入り込んでしまうタイプ。あの一、自分の家族のよう、おじいちゃんとか、おばあちゃんとか、まあ、お母さんとか、お父さんっていう気持ちに入り込んでしまうので、お別れのときが、とてもつらいんです。亡くなった。</p> <p>・(亡くなったこと)が、もう、すごくつらかったりとかいうのがあって。なので、その一、自分で、その境をどうにかって思って、「割り切ろう、割り切ろう」と思うんですが、やはり、その一、感情的に、感情が先に立ってしまう場合もあったりとかして。今は、少しセーブできるようになりましたけど、少し年も取ってきて(笑)。うん、前ほどではありませんけれども、今もときどき、「あっ、入りすぎちゃってるから」とかっていう反省はあります。</p> <p>・入りすぎてしまうがために、あの一、何て言うんですかね……、サービスする側だという意識を、(意識)が、なくなってしまう。で、それが、言葉遣いとか態度に出してしまうんだけど、私とその方にとっては、信頼関係できてるからいいんですけれども、第三者がそれを見たときに、「何、あんな乱暴に」とかっていうような。言葉遣いとかって感じることもあるんじゃないかなとかって、あの一、いうところで、自分を反省したりとかっていうのはあります</p> <p>・(指摘されること)は、ないですけれども。だから、たぶん私のキャラだって、みんなは思ってるんで。あの、私、こう、優しく、こう、包み込むような人じゃなく、女、うーん、もう本当に男の子の親だよって。全部、子ども4人、男なんですけど。</p> <p>・「男の子の親だよ」って言われるような、あの一、態度とか、しゃべり方とからしいんですね。で、それは、おじいちゃんとか、おばあちゃんに対しては、そうじゃないとき、そうじゃないようにしてるつもりでも、節々に、こう、出るみたいですね。活動的な面が。「はい」とかって、立って行くみたいなの。で、それを見たときに、「あっ、いけない」とかって。うーん、「あっ、いけない、いけない」とかって思うとき、ありますよね、やっぱり。</p> <p>・うん。だけど、こう、自分で……、自分の中で、こう、もう少し、こう、言葉を柔らかくしなきゃいけないとか思う(笑)。あの一、動作を女っぽくしなきゃいけないとかっていうのも、常々思ってるところがあるので。そういう反省点になるのかもしれないです。</p> <p>・だから他の人だったら、あの一、こう、何て言うかな、ふざけて、わざと病気っぽく、こんなんしてる人もいる、いるんですね、今は、誰にしても。で、それ、かまってるんですけど、こんなんやってやるときに、みんなが「どうしたの?」とか、こう、優しくしても……。「はい、立つ。はい」みたいに(笑)。「あっ、もうダメだ。B来たらダメだ」みたいな。</p> <p>・うーん、なんか「いろんなキャラがいて、まあ、いいのかな」とは思う反面……</p>
理論的メモ	介護を語る：自分の介護の特徴への内省

資料：特養 職員別分析ワークシート (Bさん) - 2 -

概念名	相手によって自分の気持ちが変わるところは直したい・そのための努力
定義	感情が支配的になってしまう自分への反省
バリエーション	<p>・例えば、あの、感情が入りすぎてしまうと、その人に、その人がやったことOKでも、同じことを違う人がやったら、カチンときてしまうとか、そういうこともあるんですよ。あの一、波長が合う、合わないもあると思うんですね、お年寄りも十人十色いらっしゃいますから。うん。だから、そうではなくって、誰にでも同じ気持ちでいけるようにしたいということですね。はい、自分で(誰にでも同じほうがよいと)思ってます、うん。誰にでも同じ優しさ、同じ、あの一、まあ強さって言うか、いけないことはいけないって言える強さ。うん。それを自分が持ちたいと思ってます。この仕事を続けていく以上。</p>

<p>パリエーション (相手によって自分の気持ちが変わるところは直したい・そのための努力)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な努力っていうのは、なるべく自分が「あー」って、こう、第一印象とか、こう、見た目「苦手だな」って思う方ほど、声をかけて接するようにしました。 ・それで、うん、あの一、自分の勘違いしてる部分、あの、本当に第一印象で「うわっ、苦手」ってなっちゃうのが多いほうなんですけど、それでも、自分から進んでいくことで、その一、「あっ、こんなかわいい笑い方するんだ」とか、「こんなお話をしてくれるんだ」という発見があったときに、少しずつ好きになっていける。 ・はい、それはあります。だから苦手な人ほどかかわって、その方の、自分が、あの一、見て、わからないから、なんで嫌いになっちゃったかっていうのもわからないんで、なんで合わないかもわからないんですけど、そこを探っていこうかなってしますね。(かかわることで解消していく)
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：感情が支配的になる自分への反省(いろいろな自分ー感情移入)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Bさん) - 3 -

<p>概念名</p>	<p>「マニュアルどおりにはいかない」と伝わらないもどかしさ</p>
<p>定義</p>	<p>若い職員に自分の経験知が伝わらないもどかしさ、伝わらないという気持ち＝経験知を絶対視</p>
<p>パリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(他の職員に対人間っていうことを、しっかり理解して、対応してほしいがそれがなかなか伝わらない) うーん、だから、こういう場合はこう、だからオムツ交換も、この時間に入って、こうしなきゃいけないとか。でも、その時間は、絶対この人、出てないんだから。その後、出るんだから、そこに入ってもいいんじゃないのって思うんですけど、「いや、マニュアルではこうだから」って言い切ってしまう。あの、本当に、ただ、こう、仕事を、決められた自分の仕事を、決められた時間に、決められた仕事をタン、タン、タンとこなしていけばいいんだって考えてる人もいるので。 ・それは、対物(たいもの)であれば、できると思うんですけど、対人間なんだよっていうことを、わかって仕事してほしいなって思う若い職員が多いです。(それを直接)言いますけど、まだ今は受け入れられないと思います。あの一うん。今はまだ、えーと、今のチームでは、あの一、若い子たちのほうが、勤務年数長いんですね。今のチームでは。うん。私とか、まあ主任とか、もう1人、今日入ってたおじさんとかっていうのは、まだ、えーと2年目なんですね。去年、えー、現チームに配属されていて。ってなった場合に、うん、やっぱり自分たちのほうがこのチームをよく知ってるっていう、そういうのがあるので。だからうまく、自分たちのほうが、私たちより仕事できるって思ってる部分があるので、その一、私たちみたいにミスが多い人に言われたくないわっていうような返事もありましたね。うん。だからまあ、それはそれ、その、介護に対する限りは、それで、あの一、考えられないわっていう話は、常々してますね。 ・「私を尊敬しろ」なんて言ってないし。ただ、「対人間なんだ」ということで。 ・で、今日はできても、明日はできない。で、明日できなくても、明後日できる。そういう変化がある人た、変化がある人たちをお世話してるんだっていう……うん、思いでいてほしいっていうことは、言っていますけれども。はい。ただ、伝わらない。伝わらないですねえ。うん、伝わらないですね。うん。あの一、「受け入れない」と言われてますね。 ・(直接はっきりと)うん。あの一、私、若い子はみんな、アフターファイブで、ファイブでガーッと、こう、愚痴、言い合いをしてるみたいなんですけど。私は、それが他から耳に入ってきたときは、「こういうこと言ったんだって？」って、本人に聞いちゃうタイプなので。うん。けっこう白黒はっきりさせたいタイプみたいで、いつもみんなに「グレーゾーンをつくれ」と言われてるほうなんですけど(笑)。常々、「いやあ、グレーも必要なのはわかってるけど」というタイプなんで。だから直接、本人に聞きますし、言いたいことも直接、本人に言います。(するといわれた本人はいや、それは違うという感じ)うん、そうですね。言い換えると、「自分は何を大切にしてるの？」っていう感じですよ。 ・うん。だけど、まあ、みんなはみんなだと思うところがあるみたいなので。うん、「やってます」と

<p>バリエーション (マニュアル通りにはいかないが伝わらない)</p>	<p>言い切るから、「あっ、じゃあ、いいです」みたいな。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・やっぱ、まあ時間が必要なのかなと思います。 ・(相手も言われてドキッとしてるけど、「そうですね」って言えない?) うーん、ですねえ。もともと私は、このチームじゃなくて、同じ階の反対側のチームで、ここの立ち上げからいるので。それもあみたいですね。「他チームの人間が何言いやがる」みたいな。あみたいですよ。ここはね、そういうのが強いです。あっ、はい。(チームごとに) 様子も違うし、あの一、「あっちに負けてたまるか」みたいなものがあるので。うん。だからそれが嫌で、一回目、出ましたけど。他はもう、なんか全部一緒たなんですよ。あの一、階が違って、何が違って。だから1年間、働いたときに、「やっぱそうだな。やっぱここは特殊なんだな」って思いましたけど。だけど、そういうものをすべて自分で受け入れて、やっぱりここに戻って決めたので。だから今は、それに対して疑問っていうよりも、まあ、どう解決したらいいのか、なんでそうなっちゃったのかっていうのを、探しながら働いてるほうが多いですかね。だから、それぞれでいいとは思いますが、(介護に求められる能力は最低限決まっているが、でもご利用者の方たちっていうのは、それぞれだから、それぞれをしっかりと見ることができるっていうことが大事) ですね、うん。全然違う、違いますから。20人いたら、20人が。うん。だから、それを同じ目で見たら、うん、やっぱり…。そうですね、早くレベルが下がるだけですね。 ・(本入所の利用者とショートステイの利用者それぞれ) も、それぞれ違っていいし、(同じショートステイでも、それぞれ違っている) そうなんです、うん。
<p>理論的メモ</p>	<p>同僚を語る：同僚との関係経験知を大事にする自分と若い職員との齟齬伝わらない「もどかしさ」</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Bさん) - 4 -

<p>概念名</p>	<p>ジレンマ解消の糸口は意外にも若い職員？</p>
<p>定義</p>	<p>齟齬の解消のを若い糸口を職員の得意なレクに求める(レクには積極的それが共通点になるかも)</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・そういうのいいな、毎日、変化のある生活をしてもらいたいなって、つくづく思います。せつかくこれだけ広いとこにいるんですから。はい。とにかくこのチームでは、外を見せてあげたいっていうのが一番。「今は夏なんだよ」とか、「今、秋なんだよ」とか、そういうのを外を見せてあげたいってうん。そういうことに、まあレクに関しては、若い子って、すごい協力的なので。うん。こないだも、花火をやりたいう子がいて、「いいんじゃない。計画してみな」って言って。(計画書を) 出して、OK が出て。そしたら、お休みの子まで出てきてくれたりとか。あっ、正面玄関の……。駐車場のところでやりました。そう。だから、そういう方面からも、あの一、多くね、やっていって、まあ季節感を感じてもらってとか。 ・うん。「あれもやりたい、これもやりたい」って、なんかいろいろありますけれども、限られた資源と時間との中で……。可能なものを、やっぱ選んで、どんどん、どんどん、行動を起こしてってあげることが、やっぱり一番かなと思って。 ・うん。変化をつけるっていう意味では。そうですね。そっち(レク)から(若い職員を)まとめていくしかないかなって、こないだ思いましたね。「ああ、花火、こんなに来るんだ」みたいな。うーん。希望はあるんですけどね、うーん、まあ時間をかけて、じっくりですかね。 ・うん。やっぱり、あの一、職員間がうまくいってないと、反映しちゃいますから、本当に雰囲気。だから、やっぱ、あの一、乗せていくためには、やっぱり、ねっ、年配者が、こう、引いて、やっていくしかないかなって、そういう結論に達して(笑)。
<p>理論的メモ</p>	<p>同僚を語る：職員がうまくいってこそその介護なのでベテランが若い職員に譲るのも方法(いろいろな自分一まとめていく方法)</p>

概念名	フロアの排斥的結束への苦言
定義	フロアの結束は新参者を排除し、新参者排除が協力を阻害することへの苦言をフロア移動で苦勞している自分の経験から語る
バリエーション	<p>・うん。だからそれが嫌で、一回目、出ましたけど。他はもう、なんか全部一緒くたなんですよ。あの一、階が違って、何が違って。だから1年間、働いたときに、「やっぱそうだよな。やっぱここは特殊なんだな」って思いましたけど。だけど、そういうものをすべて自分で受け入れて、やっぱりここに帰って決めたので。だから今は、それに対して疑問っていうよりも、まあ、どう解決したらいいのか、なんでそうなっちゃったのかっていうのを、探しながら働いてるほうが多いですかね。だから、それぞれでいいとは思いますがね。あの一、ユニットみたいなものだから。こう、完全なユニットではありませんけど、ユニットみたいなものだから、ユニットのカラーがそれぞれあるのはいいんだけど、でも協力は必要ですね。(ユニット間の) うん。異動はあります。だから……。うん。異動したときに、やっぱりいろいろあります。うん。そうです。異動すると、やっぱりいろいろありますねえ。</p> <p>・そうですね。自分のチームをまとめるっていうのは、あの一、今年、今までの副主任が、去年までの副主任が、新しいホームの主任として出てしまったんですね、このチーム。うん。それで、あの一、次に年寄りなのがアタシなので、まあ年功序列じゃないけど、まあ副主任やんなさって言われて、今年の4月から副主任やってるんですけども。だから今年の4月から、みんなともう、すごい若い子とバチバチ。去年までは、同じ平(ひら)だから、ないんですよ。アタシが何を言ってもスルーで。うん。で、今年は、その一、入ってきたばっかのやつが、なんで副主任で…、もっと仕事できて、若くて、長くいる、いて、やってたのが、なんで副主任になれなかったんだっていうのもあるし、元他ユニットの人間が、なんでこのユニットで副主任やるんだみたいな、そういうのもあるし。それ、ちょっとこの階は、ちょっと強いんですね、それが。だから……。</p> <p>・うん。そういうので、ちょっと困ってることがあるんですけど。ただ、私、副主任の仕事っていうのは、その、主任はこの階全体をまとめるから、そのサポートとして、自分のユニットだけを、こう、ユニットはきちっと、あの、まとめていくのよって、前任から言われてたので、「あっ、そうなんだ」って私は思っただ。</p> <p>・だから、もちろん私に足りないことを若い子が持ってるし、若い子の足りないことを私が持つから、だから歩み寄って。みんな、職員が歩み寄ってね、あの、一つに考えをまとめていくっていうことが、一番お年寄りの平和な生活のために必要なことなんじゃないかなって。うん。うんと仲良くなっていいんですね、お仕事だから。仕事の面で平等だったらいいんです。あの一、だからって、全部仲良しで、いつも一緒にどこか行くとか、そういう意味じゃなくて、ここに来たら、お仕事のスタッフとして、みんな同じに、一緒にやりましょうって。(最低限皆ができることとみなさんの共通理解が) できてるっていう、そこのラインをしっかりと付けていくことが、お年寄りにとって一番必要。うん。安心、安楽な生活のために必要なことだと思いますけど。</p> <p>・今までは、こう、仲良しだから、あの一、この人とこの人は仲良しだからサポートし合う。でも、この人とこの人は、アフターファイブとかの仲良しじゃなくて、ただの職員同士だから、サポートはし合わないっていうのが見えてたんですよ。だから、そうじゃない。仕事に、中に入って、そのスタッフになったら、誰と組もうが、サポートし合わなきゃいけない。</p> <p>・1対1でみれるのが一番いいけれども、今の現状、やっぱ厳しいじゃないですか、どこもね。うん。だから、まあ5人から7人を日勤帯では1人でみて、夜勤帯では20人を1人でみるわけですから。だから、サポートのし合いっていうのは必要になるんだろうって。それが、仲良しだからとかじゃなくってっていう。そうなんです。それぞれのへんがまだこの階の子はできてないので、一番子どもっぽいんです。あの他の階にもいたことあるんですけど、以前所属した階はそれはできてます。</p>

<p>バリエーション (新参者排除と協力体制)</p>	<p>・もともと、そう、塊(かたまり)ができてから、新しく入ってきても、そこに入るのが一番楽なんです。新しく入ってきた人はその塊から除外されると自分が何言われてるかわかんないから。で、この塊の中に、どんどん入ってくるから、その塊がいつまでたっても取れない。大きくなるだけ。新しい人が入っても、で、その中でリーダーシップを取る子が替わってくるだけで。だから、そこを排除したいなっていう。うん。そこを排除していくと、うん、あの一、ユニット同士も、もっと交流ができるっていうか。なくはないんですけど。</p> <p>・最初に自分の経験があって、それがベースになって今、一緒に働いている人たちが、最低限こういうふうになってほしいうん。だから、そういう(きっかけがわかればBPSDへの対応もうまくいく)経験も、その1年間、そこのホームでしちゃってるので、なおさらこっちで、「なんでこんな頑に(かたくなに)、みんな、こう、一個になりたがるんだろう」っていうのが。うん。「なんで、こんな子どもなんだろう」って。「うちの子だって、そんなに群れないよ」って思いましたもんね(笑)。みんな、もう23、4。若くたってね、23、4……。うん、(23、4)のはずなのに、「なあんて、なんで群れてないと安心しないのかな？」っていうふうに思いますね。そこからまず一歩飛び出してみないと、仕事の幅が広がらないなと思う。うん。「こんなに楽しいのに〜」って(笑)、思いますね。</p> <p>・うん。人数は足りないけれども、みんなが、いろんな情報を共有していると、足りなくても、十分見逃さないから、一人ひとりに対応できると思います。うん。だからそれをやってみたいなと思ってます</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護システムを語る(システムから特養を見る)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート(Bさん) - 6 -

<p>概念名</p>	<p>一定レベル以上の介護がいつも提供できるようにしたい</p>
<p>定義</p>	<p>職員同士歩み寄ってどの利用者にもどの職員からでも均一の介護が提供されるようにしたい</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・で、それから、そのあとの(個人差のない介護ができるような人材を育てる)は、私の希望です。職員。職員もそうだし、利用者にとってもそうだしって。この人のことは、うんとやるけど、この人は放っとくとか、そういう個人差ってあったり。あと、この子は細かいことまで全部やるけれど、職員側もやるけれども、あの子は調子よく動いてるだけ、仕事しないで、ただ歩いてるだけ、フリしてるだけっていう子もいるので、で、そういう個人差をなくして、みんなが同じ、あの一、介護能力を持って、提供できるような通りにしたいなって。そうですね。うん、両方に対して。</p> <p>・やっぱりお年寄りが、お年寄りらしくっていうか、その人が穏やかに……。うん。生活、毎日できるんじゃないかなって、私、思いますね。あの一、職員の力量が一緒であれば、あの、気づいてあげられる能力も一緒なわけですから。「ちょっと今日、この人、目の動きがおかしい」って、私が感じるのと同時に、他の人も感じれば、早期発見になるし。いろんな病気の面でも、うん、で、その人が、なんか不安そうだなって思うことが、他の子も思っていれば、私が勤務してなくても、その子が見抜けるしっていう。うん。そうしたら、その人の不安を早く取り除いてあげられるから。そう思ってね。</p> <p>・だから、もちろん私に足りないことを若い子が持ってるし、若い子の足りないことを私が持つてるから、だから歩み寄って。みんな、職員が歩み寄ってね、あの、一つに考えをまとめていくっていうことが、一番お年寄りの平和な生活のために必要なことなんじゃないかなって。</p> <p>・うん。うんと仲良くなっていいんですね、お仕事だから。仕事の面で平等だったらいいんです。</p> <p>・あの一、だからって、全部仲良しで、いつも一緒にどっか行くとか、そういう意味じゃなくて、ここに来たら、お仕事のスタッフとして、みんな同じに、一緒にやりましょうって。(最低限皆ができることとみな共通理解が)できてるっていう、そのラインをしっかりと付けていくことが、お年寄りにとって一番必要。うん。安心、安楽な生活のために必要なことだと思いますけど。</p>
<p>バリエーション</p>	<p></p>

(一定レベル以上の介護を常時提供したい)	<p>・(介護に求められる能力は最低限決まっているが、でもご利用者の方たちっていうのは、それぞれだから、それぞれをしっかりと見ることができるっていうことが大事) ですね、うん。全然違う、違いますから。20人いたら、20人が。うん。だから、それを同じ目で見たら、うん、やっぱり…。そうですね、早くレベルが下がるだけですね。(本入所の利用者とショートステイの利用者それぞれ) も、それぞれ違っていいし、(同じショートステイでも、それぞれ違って) そうなんです、うん。(職員の) 側は、もう最低限、これだけはきちっとできるっていうラインを、つくっていかなくちゃいけないんじゃないかなって。</p> <p>・最初に自分の経験があって、それがベースになって今、一緒に働いている人たちが、最低限こういうふうになってほしい</p>
理論的メモ	介護を語る：ユニットの質を規定する(特養をシステムからみる)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Bさん) - 7 -

概念名	フロア同士の交流を推進して全体のレベルを上げていきたい
定義	決まったもの同士が固まるのではなく、新しいものを取り入れて全体を向上させたい
バリエーション	<p>・今までは、こう、仲良しだから、あの一、この人とこの人は仲良しだからサポートし合う。でも、この人とこの人は、アフターファイブとかの仲良しじゃなくて、ただの職員同士だから、サポートはし合わないっていうのが見えてたんですよ。だから、そうじゃない。仕事に、中に入って、そのスタッフになったら、誰と組もうが、サポートし合わなくちゃいけない。</p> <p>・1対1でみれるのが一番いいけれども、今の現状、やっぱり厳しいじゃないですか、どこもね。うん。だから、まあ5人から7人を日勤帯では1人でみて、夜勤帯では20人を1人でみるわけですから。だから、サポートのし合いっていうのは必要になるんだろうって。それが、仲良しだからとかじゃなくってっていう。そうなんです。それ、そのへんが、まだこのフロアの子はできてないので、一番子どもっぽいんです。あの、他のフロアにも行ったことあるんですけど、以前所属したフロアは、それはできてます。うん。だから、そういう(きっかけがわかればBPSDへの対応もうまくいく)経験も、その1年間、そこのホームでしちゃってるので、なおさらこっちで、「なんでこんな頑に(かたくなに)、みんな、こう、一個になりたがるんだろう」っていうのが。うん。「なんで、こんな子どもなんだろう」って。「うちの子だって、そんなに群れないよ」って思いましたもんね(笑)。みんな、もう23、4。若くたってね、23、4……。うん、(23、4)のはずなのに、「なあんで、なんで群れてないと安心しないのかな？」っていうふうに思いますね。そこからまず一歩飛び出してみないと、仕事の幅が広がらないなって思う。うん。「こんなに楽しいのに～」って(笑)、思いますね。うん。人数は足りないけれども、みんなが、いろんな情報を共有していると、足りなくても、十分見逃さないから、一人ひとりに対応できると思います。うん。だからそれをやってみたいなと思ってます。「やれるといいなあ」と思ってます。うん、本当に。そうですね、これからの楽しみですね。うーん。</p> <p>・もともと、そう、塊(かたまり)ができてから、新しく入ってきても、そこに入るのが一番楽なんです。新しく入ってきた人はその塊から除外されると自分が何言われてるかわかんないから。で、この塊の中に、どんどん入ってくから、その塊がいつまでたっても取れない。大きくなるだけ。新しい人が入っても、で、その中でリーダーシップを取る子が替わってくるだけで。だから、そこを排除したいなっていう。うん。そこを排除していくと、うん、あの一、ユニット同士も、もっと交流ができるっていうか。なくはないんですけど。</p> <p>・あの一、現ユニットの人(利用者)が(同じフロアの他ユニット)に散歩行くこともあるし。で、行ったら、「行ったよ。よろしくね」って。</p> <p>・うん。だけど快く「わかった」ってみてくれる職員と、「ああ、来た。ええっつ、よこしたんですか」って。「ああ、わかった。今すぐ、じゃあ、迎え行きます」っていう職員とで。だけどお互</p>

<p>バリエーション (交流促進で介護レベルを上げたい)</p>	<p>い、そうすると、あの、認知の方が、認知症の方の徘徊が楽になりますよね。うん。違うところ行ったら、物珍しくて座ってくれたりとかするわけですから。うん。自分の通りで歩かれてるより事故も少なくなるし。うん。だから、そういう対応の仕方もあるんだよってということも伝えるんだけど、やっぱり自分の仕事で目一杯で、「人の通りまでみれないわ」っていう考えが多かったりとか。うん。だから本当に、何だろうなあ、この仕事は、あの、少ない人数でやっていくから、職員同士の意思疎通っていうのがクリアになってないと、事故も多かったり……。うん、自分が負けちゃうんじゃないかなと思いますね。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(利用者の安全・安心のために、最低限の意思疎通をという)ところは、すごい大切だと思って。 ・最初に自分の経験があって、それがベースになって今、一緒に働いている人たちが、最低限こういうふうになってほしい「やれるといいなあ」と思っています。うん、本当に。
<p>理論的メモ</p>	<p>介護システムを語る：交流によって向上をめざしたい(システムから特養を見る)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Bさん) - 8 -

<p>概念名</p>	<p>居住空間の閉塞性を工夫で乗り切る・他ユニットとの交流が利用者にも利益がある</p>
<p>定義</p>	<p>閉鎖空間での暮らしを少しでも快適にしてもらうために工夫をする</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・このユニットの場合は、外が開けられないんですね、障子が。(マンションと隣接しているから)。だから今日、晴れてんのか、雨降ってんのか、わかんないんです、曇ってんのか。たまたま、こだけ開けて、「見えた、見えた？」なんて、アタシ、やらしちゃいますけど(笑)。(隣のチームのリビングとかも、ちょっと行かせてもらったほうがよい) ですよ。だから、ねえ、その、ずーっと毎日いて、なんにもしてなかったら、ただ、ただ、こうやっておしゃべりして、一日座ってるんですよ。だから、うーん。なので、若竹では、なるべく、あの、1時間使って、ああやって、今日、(インタビューが) 見学されてた場所でリハビリっていうので、ゲームもやってるし……。 ・そうですね。やってる人も、やってない人もいるんだけど、とりあえずは、自分の部屋とか席にいるっていうんじゃないくて、そこの輪の中に入るだけでも、まあ要は、あの一、ご近所と、ご近所の井戸端に参加してるよみたいな感じになりますから。 ・うん。2メートル、こっちの輪に動くだけで、全然違うと思うんですね。その方の生活の中では、うん。だから、そこで寝ちゃっても、まあ、いいかって。ここから、こっちへ動いたことで、違うアクションが起きればいいかって思います。(ベッドで寝てるのとは全然) 違います、うん。なので、そうやって起きて、出てきてもらってっていうふうな考え方です。 ・うん。なかなかね、あの一、難しくて……。うーん、いろいろ制限もあるし、大変なんですけどね。でもねえ、やっぱり「一生ここで」と思ったら。あと、ねえ、長い方で10年、20年、ここでずーっとかかって思ったら、やっぱり…、ていうか、自分が他階とかにも異動してみると、あの、自分が異動した階の人は、異動した先にも遊びに来れるような。そういうのがいいな、毎日、変化のある生活をしてもらいたいなってつくづく思います。せっかくこれだけ広いとこにいるんですから。 ・はい。とにかくこのユニットでは、外を見せてあげたいっていうのが一番。「今は夏なんだよ」とか、「今、秋なんだよ」とか、そういうのを見せてあげたいって。 ・そう。だから、そういう方面からも、あの一、多くね、やっていって、まあ季節感を感じてもらってとか。
<p>理論的メモ</p>	<p>介護システムを語る：居住空間を快適にする工夫(いろいろな自分一居住空間への工夫)</p>

概念名	紋切り型のクレームに施設として毅然と説明をしてほしい
定義	安心して働くために必要な時は施設の方針として利用者家族や行政に対する説明をしてほしい
バリエーション	<p>・これは園の対応の話で、「そこだけは、ちょっとな」って、私は、ちょっとここの園の嫌いなところなんですけど。あの、家族から、例えばご飯のときに、「なんでマスクしてないの?」「なんでエプロン着けてないの、マスクしてないの?」って……。あの、「食事の配膳をするのに、なんで手袋もしない、マスクもしない、三角巾もしない」っていうクレームがくると、もう、すぐにするようになっちゃうんですよ。だけど、だけどここは、あの一、おうちのように、私たちは家族のように、おうちのように、あの一、温かく、その人らしい生活を見つけていきたいと思いますっていう理念があって。で、それが私は好きで応募したんですけど、そういうクレームがくると、すぐ全部つける。だから今、もう三角巾して。ご飯の配膳をするのに、三角巾して、まあエプロンはしますよね、家でも。でも三角巾もして、給食当番のようにマスクもして、手袋もはめるんです。で、それって、私は、あの一、事務的に見えて、とても嫌なんです。なんか、温かさが無いというか。本来、普通に一緒に、ご飯炊いたりとかできる人は、「じゃあ、これ配って」とかって……。うん、やれたら最高と思ってるので。うん、うん、うん。でも「汚い」って言われたって。そうすると、そうなるんです。じゃあ、で、そうなったときに対応で、まあ直接、その家族も問題あるんですけど、直接ここにも言うけれども、役所にも言っちゃうんですね。で、役所から指導が入るんです。そうすると、指導入っちゃうからって言って、「こうしました」って返事もしなきゃいけないから、改善していくって。でも、「ここは、こういう方針なんです」と、あの、言い切りたいところもあるんです。だから、あの一、施設長なり、ヒグチさんなりに、「ここは、こういう方針です」って。「もしそれが嫌であれば、他をお探しください」ぐらい言ってほしいなと思うときが、けっこうあります。その、食事のことにしても。</p> <p>・役所にクレームを出しちゃうので。すると、「どう対応しましたか?」ってくるんで、手紙で「こういう対応しました」って返事もしなきゃいけないっていう。うん。だから、指定受けるところが、衛生面で文句言われてるとかって言うんだけど。うーん。そんな手袋してなんか、「そんな、何なんだろう」って。うーん、そう思いますね。そうです、うん。で、それは、とつても、なんか嫌ですね、アタシは。(他の施設では手袋等) えっ、あの一、してないですよ。</p> <p>・うん。で、アタシ、前いたとこは、もう、もう完全ユニットなんですけど、あの一、一人ひとり、まあ間違っちゃいけないので、「食札を作らない?」って言ったんだけど。あの一、間違えるといけないうって言って。ショートのとこにいたので。16人、全部、ショートのとこにいたので。だから、あの、食札を、その都度変わるから作ってもらって。そしたら、好きなとこに座るので、「ああ、今日、そこ座んの。ちょっと、じゃあ、これ置かね」って、こう、置いて、食札を。で、来たら、1つ1つ、「はい、今日はね、小鉢はこれだね」っていうふうに、まあ小鉢を配ったりとか、お箸を配ってやりましたけどね。で、一緒によそりたいって言うと、「ああ、じゃあ、座って」って言って、お鍋とか、こうやって、持って。運ぶのは危ないから。そんなの全然、マスクも何もしてない。エプロンだけは着けましょうって言って。そういうふうにしたけど。うーん、で、それで、やっぱり後々、いろんなクレーム、例えばその一、「なんで三角巾とかしてないの?」とか、「マスクしてないの?」なんて、家族から聞かれても、「いや、ここはおうちですから」って、ちゃんと施設長が話してくれてるし。「おうちでは、おばあちゃんのお食事作るときに、そんなに、あの一、バイ菌入っちゃいけないみたいな格好しましたか?」とあって話してくれて、そこでもう終わっちゃうんで。うん。だから、そういう対応がしてほしいなと思うときは、すごくありますね。</p> <p>・うん。やっぱり全部、クレームがきたら、なんかそれ、まあ、もちろん受けて改善しなきゃいけない点って、あると思うんですね。あの一、こう、声をかけたけど、「あっ、そこです」って冷たくされたとかいうのは、もちろん私たちが変えていかなきゃいけないとか。だけど、こことして、</p>

<p>バリエーション (クレームには 毅然と対応して ほしい)</p>	<p>こういう雰囲気を大事にするっていう、その、食事の配膳だったりっていうのは、やっぱりちゃんと言ってほしいなって。うん。私たちが言えないんですから。だから、やっぱ決めた上のほうで、「こういうので」って言ってほしいなって。</p> <p>・うん。それから、全然熱もないのに、あの一……、1日4回でも5回でも、あの、体温をね、あの、体調が壊れちゃうといけないから測んなさいとかっていうのと。家族からクレームがくると、「いや、そんな必要ないんですよ」ってナースが言っても聞かないと、じゃあ、4回も5回も測ってとか。そう。だから、そういうのも、ちゃんと、こう、言ってもらいたいなって。きちっと、その方のリウマチって病気はこうなんですよって、ちゃんと家族に。7度ぐらい熱が常時あるんですよ、リウマチの関節炎のほうからっていう、そういう。で、測るのはいいんですよ。測るのはいいんですよけれども、あの一、全然かまわないんだけど、なんかその一、言われたら「はい」って……。ねっ、「そう言われてるからやって」って、こう。</p> <p>・うん。でも「そうじゃないな」って思うとき、あるんですね。やっぱ現場にいる人間と、あの一、事務所にいる人間の温度差なのかなって感じるときはありますね。</p> <p>・(精神的に安心して働くためにはここはしっかりしてくれないと) っていう部分はありますね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護システムを語る：紋切り型のクレームに施設として現実的で毅然として説明をしてもらうことが職員の安心につながる(特養をシステムで見る)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Bさん) - 10 -

<p>概念名</p>	<p>認知症の利用者にパワーを貰う：何もわからないはずの人の不思議</p>
<p>定義</p>	<p>わからないはずの認知症の人への畏敬の念</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・なんかこう、じーっと見てるんですね。だから「どうしたの？」って言ったら、手え出してきたから、「何？」って、「具合悪いの？」って言ったら、こうやってなでてくれて、じっと見て、「いいんだよ」って。「あなた、頑張ってるんだから」って。で、そのとき、ちょっと家庭のことで問題を抱えていて。まあ、私の友達が言うには、私はもう慣れちゃったので、ただ、「普通だったら、もう自殺してるよ」ぐらいの、そういう大変なことが、次から次へと起こっていたので。もう年がら年中、本当に大変だったんです。うん。だけど、あの一、忘れちゃうんですね、私ってね。うん、そのとき、(家庭では) ガーッとかってやるんだけど、ここ(仕事に)来たら、もう、ちょっと、ちょっと違っちゃって、忘れちゃって、いい、いい、なんかリフレッシュみたいな感じで。だから、全然暗い顔とか、そういうのはなかったはずなんです。気をつけて、出さないようにしてたはずなんですけど。まったくの、本当に認知(症)のおばあちゃん、全然話が、こう、通じてないんですよ。うん。なんだけど、一方通行なんですけど、いつも。なんか急に「それでいいんだよ」って言って。「あんた、頑張ってるんだから」って言われた瞬間に、その一、自分の中で、こう、止(と)めてた、その、家庭に関したあれとか、なんか、ワーッと出ちゃって、「えっ!？」って……。うん、驚いて。「えーん！」なんて、本当に泣いちゃいましたね。30分以上、そこから出(で)、出てこれなくなっちゃって。もう目、真っ赤だし、「えーん！」とか言って、もうこうやって、毛布に埋まって、こう。そうしたら今度、頭なでてくれて。うん。そしたら、もう、あの一、なんか、「ああ、アタシ、本当に我慢して頑張ってたわ、やっぱり」って。うん。それが、本当に、「なんで、おばあちゃんにわかっちゃったんだろう」みたいに思ってた。うん。で、もう本当、あれはびっくりでした。うん。本当に出てこれなくなっちゃって(笑)。びっくりしました。でも、その、そのあと、何事もなかったように、もう全然、話通じないんですけどね(笑)。そのときだけ、もう……。はい。不思議だなとは思いました。</p> <p>・また、そのおばあちゃんなんですけど(笑)、あの一、やっぱり、えーと、その2カ月後に母が亡くなったんですね。あの一、そんなときにも、母がちょっと危ない状態で、もう母の介護もあるし、子どものことも……。本当につらかった時期なんですけど。で、7月、8月に母が亡くなって、9</p>

<p>バリエーション (認知症の人に パワーを貰う)</p>	<p>月ですね。うん。やっぱり普通に、こうしてたときに、あの、就寝介助をしてるときに行ったら、じーっと見て、ただ、ただ、ただ、黙って…。なんかこう、なんか頭なでくれた(笑)。うん。そんなときは、言葉はないんですけど、就寝介助してこうやって、「はい、よーいしょ」とかって寝かしたこうやった瞬間に、手えここにくるので。そしたら、「よし、よし、よし、よし」って。そしたらなんかね、母になでられてるような気になっちゃって。はい不思議なおばあちゃんでしたね。</p> <p>・日ごろは全然違う話するんですよ。 「元氣？」とかって言っても、「ああ、今日は、いい天気だから、外行こうか」とかね、なんか、全然違う……。会話だったりとか、なんかしてたんですけど。まあ本当、出れなくなっちゃいましたね、あのときは。</p> <p>・2回あって。で、まあ、えーと、ほどなく亡くなったんですけど。その翌年かなんか、亡くなった。そういう経験、ありましたね。亡くなったときは……。ああ、えーと、その翌、翌々年、アタシが向こう行っちゃった、あの一、違うとこ行ってるときだったので。それをちょっと聞ききましたけど。そうですね。どんな気持ちっていうよりも、なんか、なんか「見えてんのかな」って思いましたね、そういう、あの一、変な話、そういう認知のおばあちゃんって、なんか、みんな、後ろにあるものとか、えっ、見えてんのかしらって。(非科学的な話だけど、そのおばあちゃんだけ、本当は母様だったとか) そう、そんな感じになっちゃうので、たぶん泣けちゃったんでしょね。</p> <p>・うん。こう、なでてくれて。で、前のときは、「いいんだよ。あんた、頑張ってたから」っていう、あの、言葉があったけど、そんなときは、ただ黙って。で、「えーん！」って言ってね。泣くなったばかりだし(笑)。うーん、で、なんかこう、思わず、こう、お母さんが、頭をなでてくれたの思い出して、「えーん、お母さん」って、こうやって泣いちゃったんですよ(笑)。そしたら、「よし、よし」なんて言ってくれて。その一言でしたね。そのときも、やっぱりしばらく「ああ、恥ずかしい」とか思いながら(笑)。うん、「ちょっと出れません」とかって。うん、だけど、ああ、だけど就寝介助は忙しいから、もうそんな、こないだみたいにいられないとか思って、こんななあって、こんななあって、もう、下向いて、サーッとかって、次の部屋へ行きましたけど(笑)。</p> <p>・ちょっと、ちょっとあの一、非現実的な体験だったんですけど。 認知のおばあちゃんとかかわって、その一、本当にびっくりしたのは、その2件で。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：「わからないはずの」利用者から貰うパワー (いろいろな自分—認知症介護)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Bさん) - 11 -

<p>概念名</p>	<p>認知症の人はサインを出している</p>
<p>定義</p>	<p>認知症の人から出るサインを見逃さず気付ければBPSDに上手に対応できる</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・ここの施設ではないんですけど、1年間行ってた施設で、あの一、認知のおばあちゃんが……。で、あとは、あの一、向こうにいたときに、認知の方で、排泄がやっぱり、あの一、ズボン脱がされるってのが、嫌だっという方がいたんですけど。まあ、あの一、地べたに座って、いろいろ自分の世界に入ってるので、座り込んで、何か見えないものを、こう、やってるんですね。うん。だからスカートをはいてると、冷えてしまうんです。いくら、あの一、床暖入っていても。で、足も汚れますし。で、どうにかしてズボンはかせたいと思ったときに、あの一、朝の起床介助のときに、こう、スカートをはいてるんだけど、そーっと、寝てるときに、こう、ズボンをはかせて(笑)。</p> <p>で、起きたときも、脱ぐ素振りもなくって。で、スカートを下ろすときも、全然大丈夫で。で、そこからズボンになったっていったときに、あの一、その日から、ずっとズボンの着脱がOKになったときは、みんなで喜びました。「何だったんだろう」って。「なんでスカートをはかしてたんだろう」って。その方はグループホームにいて、認知がひどくなってしまったのでって、そこで、グループホーム、ああ、グループホームではみれないって言われて、特養に入ってこられた方なんですけど。「なんで向こうじゃダメだったんだろうね」って。だから、まあ最初は、本当に「エイッ」ってやってたんです。うん。「なんでその日はOKだったんだろう」って。</p>

<p>バリエーション (認知症の人からのサイン)</p>	<p>・でもそれは、なんか、あの一、やってみて、私は「やってみてよかった」って思いました。みんなが、「無理だよ、無理だよ」って。「いいよ、無理でもいいよ、やってみようよ」って言って、何回か座ってやって。で、そーっと、「じゃあ、寝てるうちに」ってやって。そしたら大丈夫で。</p> <p>・で、そこから、そのあとに、今度、トイレも入らなかつたんだけど、トイレ行くサインがわかって。こう、ここを、ゴムをこういうふうにするんですね。そうすると、どうもお小水だっているのがわかって。で、こうやったら、もう徘徊が激しくなるので、「じゃあ、トイレ行くか」って、なんか言いながら、スーッと、こう、こうトイレへ連れていくと、うん、ズボン下ろして、下ろして、その、自分でこう、スッと座るから。それがわかって、あの一、徘徊、ただ単に徘徊してるわけでもなく、パットも常に濡れてるってことも少なくなつて。そう。だから、「ここを触ったら、とりあえずおトイレの声かけてみよう」っていうサインがわかってっていう。うん。だから、そこで初めて、あの一、認知の方って、あの、自分からもサイン出してくれてるんだっていうのが、すごくよくわかりました。うん。私たちが気づいてあげられないだけで。</p> <p>・ある人は、こうやるかもしれないし、こうやったら、なんかこう、「トイレ行きたい」っていうのかもしれないしって思つて。だから、そこ、認知棟だったんですけど、やっぱみんな、それから気をつけて、「あの人は、なんか、なんかさ、こんなことばっかやるとさ、落ち着かなくなるから、トイレじゃない」とか、「こんなとばっかやったら、喉渇いてんじゃない」とか……。なんか、いろんなのを、こう、みんな、チャレンジするようになって、いろんなサインを見るようになって、すごくためになりました。そうなんですよね。だから、できなくはないと思うんです。面白いです。あつ、そうです。あの一、楽しいです。で、それを探するために、自分がどんどんかかわるじゃないですか。その人に。で、いろんな発見があるし。で、かかわるってことは、自分が記録を書くときに、その人の個人記録に、たくさん、いろんなエピソードが書けるんです。うん。だから、そういう経験も、その1年間、そこのホームでしちゃってるので、なおさらこっちで、「なんでこんな頑に(かたくなに)、みんな、こう、一個になりたがるんだろう」っていうのが。</p> <p>・自分が見つけたときって、すごい優越感ですよ。「アタシ、サイン見つけたから」って(笑)。そしたら、みんなが「えーっ!?!」なんて。「なに、なに?」って(笑)。うん。もうすごい、ワイワイと。面白いですよ、やっぱ。そうですね、うん。(認知症の人は)わからないから大変なんだけど、探したときのうれしさは、何百倍ですよ(笑)。話が通じないからこそ、その一、通じる、共有できるアクションが1個見つかる、と、すごくうれしいんです。うん。それ、何回もやっちゃったりして(笑)。そうです。だから、そういう楽しさを、みんな、こう、見つけてくれると……。きっと、人数が足りないからとか、職員の数がいないから、あの一、何て言うかなあ、認知の、徘徊の人が事故ばっかあるとか、転倒ばっかあるとかっていう考えが、なくなってくると思うんですね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：介護技法：認知症の人をステレオタイプに捉えない介護</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Bさん) - 12 -

<p>概念名</p>	<p>認知症の人はわからないからこそ発見の喜びがある。</p>
<p>定義</p>	<p>認知症のわからなさは発見の喜びにつながる</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・ある人は、こうやるかもしれないし、こうやったら、なんかこう、「トイレ行きたい」っていうのかもしれないしって思つて。だから、そこ、認知棟だったんですけど、やっぱみんな、それから気をつけて、「あの人は、なんか、なんかさ、こんなことばっかやるとさ、落ち着かなくなるから、トイレじゃない」とか、「こんなとばっかやったら、喉渇いてんじゃない」とか……。なんか、いろんなのを、こう、みんな、チャレンジするようになって、いろんなサインを見るようになって、すごくためになりました。そうなんですよね。だから、できなくはないと思うんです。</p>

<p>バリエーション (認知症の人はわからないからこそ発見の喜びがある)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・面白いです。 あっ、そうです。あの一、楽しいです。で、それを探するために、自分がどんどんかかわるじゃないですか。その人に。で、いろんな発見があるし。で、かかわるってことは、自分が記録を書くときに、その人の個人記録に、たくさん、いろんなエピソードが書けるんです。 ・うん。だから、そういう経験も、その1年間、そこのホームでしちゃってるので、なおさらこっちで、「なんでこんな頑に(かたくなに)、みんな、こう、一個になりたがるんだろう」っていうのが。 ・自分が見つけたときって、すごい優越感ですよ。「アタシ、サイン見つけたから」って(笑)。そしたら、みんなが「えーっ!?!」なんて。「なに、なに？」って(笑)。うん。もうすごい、ワイワイと。面白いですよ、やっぱり。そうですね、うん。(認知症の人は)わからないから大変なんだけど、探したときのうれしさは、何百倍ですよ(笑)。話が通じないからこそ、その一、通じる、共有できるアクションが1個見つかると、すごくうれしいんです。うん。それ、何回もやっちゃったりして(笑)。 ・そうです。だから、そういう楽しさを、みんな、こう、見つけてくれると……。きっと、人数が足りないからとか、職員の数がいないから、あの一、何て言うかなあ、認知の、徘徊の人が事故ばっかあるとか、転倒ばっかあるとかっていう考えが、なくなってくると思うんですね。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症のわからなさを発見の喜びに変える(いろいろな自分-認知症介護)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Bさん) - 13 -

<p>概念名</p>	<p>ショートステイの方へは、おうちでのペースを常に考えて接する</p>
<p>定義</p>	<p>家へ帰っていく利用者には、自宅の生活ペースを大切に介護が必要</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・やはり本入所の方とショートの方とのかかわりは、やっぱりちょっと違うと思います。うん。あの一、本入所の方は、ここはもう終の住処(ついのすみか)という。まあ、ご家族もそういう思いがあるし、もうご本人も、わかっている人はわかっている。でもショートステイの方は、遊びに来てると思っている。ちょっと温泉に泊まりに行くみたいな。「泊まりに行こう」って言われて連れてこられちゃう方もいるから……。うん、「騙された、騙された」って。それをこう、うまく、こう、変えてあげていかなきゃいけない。気持ちを。なので、ショートの方にかかわるときは、その方のおうちでのペースっていうのも、考えながらかかわっていかないと。 ・おうちでは、そんなにガバガバお茶を飲まないのに、2週間ここで預かっているうちに「飲め、飲め、飲め」って。そしたらうち帰って「飲みたい」っていうふうになっちゃうから、「飲ませないでください」っていうこともあるから。なのでまあ、ある程度「その方は、おうちへ帰るんだ」と。 ・で、あの一、「また、ここに来たいな」って思ってもらえるように、こう、楽しく、ここで生活してもらって、おうちへ帰る。で、また「いいわよ、あそこなら」って言って、来てくれれば、おうちの方も、またそれで助かるんです。なので、その後ろに、おうちの方というペースを、私は考えてやっています。だから、おうちの方に対しても、あの一、プラスになるように、ご本人にもここが、(ここ)での生活がプラスになるように、楽しく、安全に生活して行って、帰ってもらおうっていう気持ちでいますから。 ・それで、今、今現在、このチームの本入所の方よりは、あの一、やはりレベルがいいわけですから、なんでもできるわけですね、折り紙でもなんでもできる。だからなるべくその機能を、ここに、まあ長くて1週間、短くて3~4日で、長くて1週間、2週間なので……。まあ2週、1週間で、落ちちゃう人は落ちちゃうから、その一、いらっしやった機能を、持っていらっしやった機能を落とさずに帰りたいなっていう気持ちがありますね。ご家族が迷惑しないように。 ・だから少しでも、おうちで2~3メートル、いつもトイレ行くのに歩いてますっていう方は、な

バリエーション (ショートステイの方はおうちがベース)	<p>るべく2~3メートル歩いてもらう。すると、おうち帰っても歩けるから。ここで歩いてれば。っていう注意はしながらかわってます、自分の中で。</p> <p>・で、なるべく楽しんでもらって。おうちにいらっしゃる方は、たぶん家の中を好きに歩い、歩いたりもするし、行動範囲が広がったり、風景が変わることもありますよね、外眺めたり。</p>
理論的メモ	<p>自宅へ帰っていく利用者を語る：自宅へ帰っていく利用者を入所者に比べて残存能力が高い存在と認めて、自宅での生活を見据えた介護を考える（いろいろな自分一家へ帰る人の介護）</p>

資料：特差 職員別分析ワークシート (Bさん) - 14 -

概念名	若い子の来訪が利用者の活力源になる
定義	利用者（お年よりは）若い子が好き、若い子が来ると活力を貰って元気になる
バリエーション	<p>・こどもの一人が、「すごい、もう天職だよ、あんた。絶対なんなよ」って言ってるぐらい好かれるんですよ。赤ちゃんからお年寄りまで。うん。だから、あの一、前の、ここには来てないんですけど、前の職場のときに、あの一、私がやるレクで、「今日、お母さん、こういうのやるから、手伝いに来てよ」って言ったりして、来ると、もう、もう大喜びですよ、お年寄りは。</p> <p>・高校3年生のときだったと思うから。もう名前って呼ばれて、そういうふうには、みんなに名前覚えられて。優しいから。で、また翌年、そうやってレクやるときに、「呼んでこーい」とか言われちゃって、「ええーっ、今日、学校だよ」って言って（笑）。「だったら、兄ちゃんが休みのときにやれ！」なんて言われるぐらい。</p> <p>・うん。そう、だから、本当にお年寄りって、あの一、やっぱり、こう、私たちからの活力をもらうんだなって思いました、そういうときに。だから、やっぱり「若い子、若い子」っていうかね、うーん、やっぱり、その、「元気がある子とかかわることで、いっぱい元気もらってるんだろう。お年寄りって」って思いましたね。</p> <p>・自分の子どもを連れてったときに、やっぱり思いましたね、「わっ、こんな喜ぶんだ」って。「こんな大きくなった男の子が来るだけでも」って。</p> <p>・で、私が孫を連れて行ったときも、もう、すごい喜びましたもん。うん、うん。なんか「うわあ、やっぱりいいな」って思って。これはもう、みんな総動員で、たまに刺激与えようと思いました（笑）。こっちだとね、みんな、あの一、遠いから、なかなか来てくれないんだけども。</p> <p>・前いたとはね、自宅から2~3分、歩いて2~3分だから、「ちょっと」って言うと、みんな来てくれるから、ワッと刺激与えてるんだけど。だから、こっちにもね、来てもらいたいんだけど、「いやあ、遠いからやだ」って言われて（笑）。「バスに乗ってまでは行きたくない」とか言われて、なかなか、こっちのおじいちゃん、おばあちゃんに……。うん。会わせることができてないんだけど。そう。「絶対、会わせたいな」と思ってます。</p>
理論的メモ	利用者語る：若い子のパワーを貰って利用者に元気になって貰いたい（利用者理解）

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 1 -

概念名	人手不足で利用者一人ひとりにきちんと向き合いたいのにはできない
定義	訴えの多い人ばかりに関わらず一人一人に関わりたいが人手不足に阻まれるジレンマ
バリエーション	<p>・人手不足で、こう、かかわる時間がないので、どうしても業務に流れてしまうっていうので、そこで、あえて自分の中で「利用者さんとかかわる時間をつくりたい」っていうふうに思ってたかかわらないと、なかなかかかわることができないので（利用者ひとり1人にかかわったほうがいい）そう。結局、その一、訴えが多い人とか、えー、まあ、ねっ、悪い言い方ですけど、手のかかる人と、っていうのには、（そういう）方には、えー、かかわ、違う意味でかかわることができるんですけど、全員の方に、均等にかかわれるかっていうと、それはなかなかできないですし。まあ、そういう場合は、折りを見て、えー、「今日はこの人、今日はこの人」みたいな感じでね、かかわればいいっていうことなのかもしれないんですけど、なるべく均等にかかわりたいので。そういうふうに考えてはいます。（おとなしくじーっと座っている方にはかかわら）ないですね。下手すると、1日、その人とは、顔は見るけれども、まあ、言葉も交わさなくて、えー、仕事が終わってしまう、1日が終わってしまう。まあ寝たきりの人とか、特にそうですね。そうなっちゃわないようにしたいんですけど、なかなかできないっていうところですね。</p> <p>・（何も言わないし、しない利用者には）には、やっぱり「特別に」って感じにはなりますよね。まあ、例えば、その、訪室、部屋に多く行ったりとかっていうことでも、全然いいと思うんですけど、こう……、こう、スキンシップを図るとかっていうことしか、まあ、できないんですけど、それでもいいのかなっていう、自分の、こう、なんだろう、問いかけもあるし、いかにそういう人たちの、うーん、気持ちを、まあ寝たきりだから、わからないけども、こう、上げられたらいいかなっていうのもあるし。そういうのが、私のほうではあるんですがねえ。なかなかね、難しいんですよ。結局、その、訴えが多い人のところに、あの、自分の仕事の比重がいつちゃいますので。そうすると、そういう人たちにかかわる時間っていうのは、もうほんのちょっとしかないから。そこらへんで、果たして、こう、平等に、こう、かかわれてるかっていうと、平等ではないし。（平等＝かかわる比重が同じ）</p>
理論的メモ	介護を語る：利用者一人ひとりと丁寧に関割りたい自分（丁寧な関わりと人手不足からのジレンマ）

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 2 -

概念名	信頼関係を保つためのかわり・日ごろからの信頼関係が大事
定義	介護をスムーズに進めるには信頼関係の構築が不可欠だと思う
バリエーション	<p>・その方、やっぱりね、その方のためにやるっていうのも、もちろんそうなんですけど、やっぱり、その一、まあ、このへんにも書いてあるけど、あの一、かわりを持たないと、信頼関係もできないですし、あの一、結局、なんだろう、声、すごく声が小さい方っているじゃないですか。まあ、ちょっと例えですけど、で、そういう人の声を、聞こえてるようで、聞こえてないっていう感じになると、その人にとっては、「あの人はやってくれない」っていう形になりますよね。</p> <p>・だ、だからといって、まあ、やるわけではないんですけど、あの一やっぱり業務をやっていく中で、やっぱりお年寄りとかかわるっていうことは、信頼関係を築かないとえー、例えば相手が女性で、で、私、男性なんで、トイレの介助をするとか、お風呂の介助をするとかっていうときに、「ちょっとあの人はやだ」とかっていうことになってしまいがちだと思うので、えー、やっぱりそういうところにならないように、信頼関係を築いていきたい。（仕事を進める上でも信頼関係はすごく大事）うん。だと思っているんですけど。そうですね。あの、書いてたときは、あんまりそういうふうには思わなかったんですけど、やっぱり、なんかこう書いてるのを見ると、なんか全部つながってる感じがして。今こうやって話をすると、「ああ、なんか、これもつながってる、これもつながってる」ってな感じになってきてますけど。信頼関係をつくるっていうことには必要なことばかり。</p>

<p>バリエーション (信頼関係を保つためのかわり・日ごろからの信頼関係が大事)</p>	<p>・そう(介護には信頼関係は不可欠)と思ってはいます。あの一、やっぱり日常生活……、ではないけれども、日常生活の疑似体験の場みたいなのところじゃないですか、特養ってのは、で、そこで、やっぱ信頼関係がないと、ただ単にすれ違いの、ねっ、日々を送ってしまうので、うーん、利用者さんが、まあ、なるべくそれを望んでくれるように、えー、こちら側との信頼関係をつくってあげば、うーん、利用者さんも楽しく、えー、生活ができるかなっていうふうに思うし、やな思いをしないで、えー、暮らすことができるかなっていうふうに……。</p> <p>・本当、なんだろう、特(とく)、レクリエーションとか、えー、行事とかっていうことではなくて、日常の中で、えー、「ありがとう」っていうような、こう、お互いのそういう気持ちがあれば、うーん、いいのかなって思ってまして。まあ、だから、それをつくるためには、うーん、そういう一、信頼関係とかっていうのをつくらないと、できないんじゃないかなって。まあ、思い込みかもしれないですけど、そういうふうに思って。(何か特別なことではなく日々の、一緒にいてお茶飲んだり座ってるだけだったり、「ちょっと何々するから来て」と言うような1つ1つのこと)。</p> <p>・だから例えば利用者さんが、なんか急に歌を歌い始めたときに、そこにパッと入って、「じゃあ、一緒に歌おうか」みたいな、そういう雰囲気とか、時間的な余裕があったりすると、いいかな。</p> <p>・ショートの場合はですね、あの一、お食事を、皆さん、食堂で、食堂っていうか、あのルームで食べられますので。だから、そのときを使って、声をかけたりっていうことをしてるので、ショートに関しては、そんなに、あの一、なんだろう、えー……、あの一、本入所の、こう、さっき私が言ったようなことは、あんま感じてないんですね。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：時間のゆとりが日ごろのかわり(信頼関係)を支えてくれる(いろいろな自分丁寧な関わりがしたい・ゆとりがほしい)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 3 -

<p>概念名</p>	<p>利用者と打ち解けるには、丁寧に関わる時間と他職員からの学びが必要</p>
<p>定義</p>	<p>信頼関係形成のために丁寧に関わる時間がほしい、他職員の技から関わり方の工夫を学びたい</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・だから例えば利用者さんが、なんか急に歌を歌い始めたときに、そこにパッと入って、「じゃあ、一緒に歌おうか」みたいな、そういう雰囲気とか、時間的な余裕があったりすると、いいかな。そこで、こう、いろんな話ができたりとか、できま、し、できますけど、うーん……、そこにまだ、そこまで至ってないっていうかねえ。</p> <p>・人手だと思えますね。時間は結局、あの一、前に先輩から言われたけど、つくんなきゃ、「暇ってのは、つくんなきゃできないんだよ」って言われたことあったんで、それで、時間っていうことじゃなくて、まあ人数的なもんだと思うんですけどね。</p> <p>・(最低限の業務をやっていると、もうそれで、手一杯になる) まあ、でも、他の職員の方見てると、そういう中でも、うまく工夫してね、やってる人がいるので、まあ、そのへん、見習わなきゃいけないとは思んですけど、なかなか私の中では、こう、手一杯になっちゃうところがあるんで。いっぱいいっぱいになっちゃうので、そのへんがね、うまく自分の中のコントロールもしつつ、まあ、そういう時間もつくりつつっていう感じなんですけどね。(工夫してやっている人は) あの一、何度も言うけど、そう、やっぱ時間の使い方が上手なんですよ。例えば、うーん、だからその一、その輪の中に、すぐ溶け込んじゃうとか。だから、その短い時間でも、その中に入っ、すぐ入って。で、まあ、自分がやろうとしてることを、チョチョチョッとやって。っていう人がたまにいるので。そういうところは、やっぱ見習わなきゃいけないっていうのは。うーん、なかなかね(難しい)。</p> <p>・(何も言わないし、しない利用者には) には、やっぱ「特別に」って感じにはなりますよね。まあ、例えば、その、訪室、部屋に多く行ったりとかっていうことでも、全然いいと思うんですけど、こう……、こう、スキンシップを図るとかっていうことしか、まあ、できませんけど、それでもいいのかなっていう、自分の、こう、なんだろう、問いかけもあるし、いかにそういう人たちの、</p>

バリエーション (利用者や打ち解けるには丁寧な関わりと他職員からの学びが必要)	うーん、気持ちを、まあ寝たきりだから、わからないけども、こう、上げられたらいいかなっていうのもあるし。そういうのが、私のほうではあるんですがねえ。(でもそこにずっといないとダメになる) うーん。だから、あの一、なんだろう、例えば廊下を、こう、行ったり来たりしてるときに、ちょっとこう、寄ってっていうこともできるとは思うんですけど。「どう？」って、軽く肩叩いてみたりとか。声をかけながら。(思うができていない)
理論的メモ	介護を語る：利用者一人ひとりと丁寧に関わる為にしたいこと (いろいろな自分-丁寧な関わり)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 4 -

概念名	自分の持っているノウハウや経験を他の職員に伝えていきたい・研修制度も大事
定義	介護技術を伝えて向上を目指したいが研修が実施できる時間的余裕がなく残念
バリエーション	<p>・一応、まあ 10 年以上やってるので、自分の持つノウハウを、やっぱり他の職員に伝えていって。で、やっぱり、こう、トランスをするにしても、かなりしんどそうにやってるんですけど。で、コツを、えー、掴めば、簡単にできるじゃないですか、トランスっていうのは。できるんですね。だから、そういうコツであったりとか、技術面で、「こうすると楽だよ」とかっていうところをね、まあ、教えてあげられたらいいなって、思っています。</p> <p>・(ノウハウの伝達を心がけることも) 利用者により雰囲気を提供できることにも、つながっていく。</p> <p>・まあ、あの一、私、事故対策委員会もやってるので、やっぱり技術が向上すれば、まあケガをさせない、痛い思いをさせないっていうところにつながってくるので、まあ、そういうのも、ちょっと絡んではいるんですけど。お互いに、こっちは楽だし、利用者さんも楽だしっていう技術ができれば。</p> <p>・それは、例えば腰を傷めてしまったとか。じゃあ、なんで腰を傷めるのかっていうと、ちゃんと技術が伝わってないからだし。だからその、もっと技術をちゃんと教えてあげれば、えー、長続きしてもらえらるだろうし。で、結局、この福祉の業界っていうのは、もう、すぐ、明日に、今日入ってきたら、「じゃあ、すぐやって」っていうようなことじゃないですか。(力がつくまで苦しいし、面白みも) わかんないですよ。だから、ちょっとしたきっかけがあれば、その、技術面でも、あの一、「こうやるといいですよ。やってみてくれます」って言って、ヒョイって、こう、できちゃうと、「おおっ、すげえ！」って、自分でも思うじゃないですか。そうすると「楽しい」ってなるんですけど、それがないから。だからその、やっぱり楽しくないと、仕事って続かないじゃないですか。そういうところでも、技術面で、そういう、その楽しみを、ちょっと教えてあげられたら、もうちょっと続くかなっていうふうに思って、まあ、技術を伝えたいと書いて書いた。 そうなの。ちょっと、ちょっとでいいから、ちょっとで、本当に。(大変なことがあっても最終的に自分で納得できる結果があると) まあ、それぐらいあると、やっぱりいいですねえ。(新しく入ってきた人にもこんな経験があると・・・) ねえ、そうなんですよ。だから、でも、こういうのをやるにしても、要するに、あの一、実習、介護実習とかで、こういうパターンでやるんですよ。だけど、そういうのを「職員にやるか？」っていうところも、たぶんあると思うので。なかなか、その一、なんだろう、実習担当の職員を付け、実習じゃないや、ごめんなさい、えーと、その、研修か。あの、新人さんと上とね、研修担当の職員を付けて、ここまでできるかっていうと、それもちょっとできないですし。(職員がもう 1 人、研修担当の方が付けばできるけれど) うーん、そう、だからそれも、もう 1 人っていうのが (笑) 取れないんですよ。</p> <p>・でも、なんか、こう、学生の、学生と、それからあの一、職員と、なんかちょっと違うような気がして。えー、やっぱり学生っていうのは、勉強して、福祉やりたいっていう人が多いと思うんですね。そうすると、中には、面倒くさいってやつもいるかもしれないけど、そうすると、こういうのをやったほうが、やっぱりいいと思うんですけど、あの一、職員さんって、なんか、そこまでの人は、あんまりいないような気がするんですよ。</p>
理論的メモ	同僚：伝える相手、伝える方法、安心して介護をする技術を伝えたいが、余裕のなさが阻む

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 5 -

概念名	足りているはずの人手・連続勤務の問題やボランティア導入の限界を感じる
定義	書類上は人手が足りているが、現実には厳しいボランティアではなく職員がほしい
バリエーション	<p>・困っていることは人手不足。(職員数は)足りてはるはずになって、足りてはるはずに(笑)、なってるはずですけど。(やはり足りない) そうですね。だから結局、「何人いれば、じゃあ足りるんだ」って話になるわけですけど。でも、それにしても、えー、今、8(はっ)、朝の8時から夜の20時まで通しの勤務があったりするので。そうすると、4人いなきゃいけないところが、3人で回さなきゃいけないんですよ。で、その1人が長く勤務をして。そうすると、やっぱり事故にもつながる。見守りができないから、事故にもつながるし、こっち側も、やっぱりどうしても、こう、イライラしてきてしまうので。だからそれは足りてはるはずは、はずなんですよ、常勤換算、パートの人も入れればね。だけどやっぱり、そのへんは、もうちょっと考えてもらったほうが、えー、お互いに、利用者さんもそうだし、私たちもそうだしって思うんですよ。もう、せめてもう1人、その一、通しの勤務がなくなるような勤務体制にしてもらえると、いいかなあっていうところですね。困ってるっていうと、そのぐらいかなあ。(ボランティアを入れているところもある) そうですね。まあ、もちろんボランティアさん入れてもらえば、えー、ちょっとしたお仕事を、おま、あの一、任せて、やっていただくことができるので、その分、あの、軽くなるから、こっちが。まあ、できるとは思うんですけど、やっぱり(短い時間でも)常勤を入れてもらったほうが、ボランティアさんよりはね、いいのかなって思うんですけど。</p> <p>・(最低限の大事なことは事故を起こさないこと) なんです、やっぱり。(それを考えるとボランティアさんは) まあ結局、見守りはできるけれども、手は出せないから、「ああっ、転ぶ〜」みたいな、そういう(笑)。呼びに行くって感じで(笑)。</p> <p>・時間は、さっきも言ったけど、時間はつくれるもんだけど、人手不足はどうしようもないっていうことで。一番は、これですね。だから結局、あの一、「人がいない、いない」って言うても、あの一、まあ最近、入れてくれましたけどね。</p>
理論的メモ	介護システムを語る：仕事を任せられる「職員」が欲しい(人手不足)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 6 -

概念名	業務・手順上の問題はない、おかしいなと思えば変えていけるもの
定義	自分たちで変えられる介護手順に関しては問題解決できる
バリエーション	<p>・あんまり、特にはないとは思いますがね。その、体制というか、まあ、手順のマニュアルもきちっとできてますし。</p> <p>・あの一、入所、退所に関してもそうだし、業務は、まあ、改善していけばいいわけだから、そのへん特に。「おかしいな」と思えば「ここ、直したほうがいいんじゃない」っていうことで変えれば。</p> <p>・うち、けっこう業務に関しては流動的、流動的っていう言い方は失礼ですけど、マニュアルがあるけども、「これじゃ回らないよ」ってなったら、「じゃあ、変えよう」っていうことになるので、そのへんは、全然大丈夫ですね。</p>
理論的メモ	介護システムを語る：自分たちで変えていけることは問題解決(特養をシステムからみる一健全性)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 7 -

概念名	介護の基本は同じ
定義	運用方法や細かい内容に違いはあってもそれはあまり大きな問題ではない
バリエーション	<p>・(ユニットごとに違うのは) 任せられてるわけじゃないと思うんですけど。そんな。あつ、1年ぐらい前、2年ぐらい前かなあ、えーと、なんかのあれで、休憩時間を全館、調べたんですね、各階。まったく違うってんで、びっくりしてましたから、上の、上の人たちが。「えっ、違うんですか!?!」って。長さは1時間なんですけど、取る、取るタイミングが違うんです。そのフロアごとで。</p> <p>・そう、だから(自分たちでも)「違うんだねー」なんていう話をして。たぶんね、えーと、利用者さんの、入ってる方の特徴によっても違ってきますし。はい。人数的なものも若干違うので、そういうところで、たぶんね、違うんだと思うんですよ。(午後レクの有無、実施方法が違うのでは) えーと、だいたい、大筋では一緒なんですけど、あの一……。そう。あの一、やっ、やり方が違うので。やってることは、カタコロをやってますよね。で、あとボールの、こうやるやつとか、立位訓練とかやってるんですけど、あの一……。そういうの(基本的なこと=体操・リハビリ)はやってるんですけど、あの一、なぜかこの階なんかの場合は、えー、体操は別のところでやって、それからリハビリ。移動してきてリハビリ。で、一つ上の階は体操もリハビリも一緒のところである。二つ上の階はちょっとわかんないんですけど。っていう感じでやってるので、やり方が若干違うので、パッと見ると、全然やり方が違うように見えるんですよ。</p> <p>・この階に関しては、でも日替わりでレクレーション、あの一、リハビリの他にレクリエーションやってみて。で……。、「昨日は何やったから、今日はこれ」って。決まっはいいないんですけど、あの一、ずーっと、こう、カレンダーみたいのがあって、それを見て、「じゃあ、久しぶりにこれやろうか」という感じでやっています。で、えーと一、一つ上の階は、えー、だいたいやるものが決まって、それを「じゃあ、今日はこれ、今日はこれ」みたいな感じでやるっていう感じですね。</p> <p>・で、私、こないだまで、あの一、今年の3月いっぱいまで、一つ上の階にいて、えー、4月からこの階に移ったんで……。この階と一つ上の階のことはわかるんですけど、二つ上の階は、ちょっとわかんないです、どうやってるか。</p>
理論的メモ	介護を語る：ユニットごとの違いは気にならない(いろいろな自分一違いは気にならない)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 8 -

概念名	ショートステイと本入所の利用者への対応や思いは当然違う
定義	ショートステイの人は自立度が高く関わりに神経質にならずに済む
バリエーション	<p>・この階の場合のこのユニットは、えー、基本的には、ショートはショート、本入所は本入いや、えーと、Fさんと、それから私がショート担当になってるんですけど、一応、変則勤務になってるので、あの一、早・遅・準やってるんでね。で、えーと、勤務で、どっち側っていうのを決めてまして。所って分かれてます。早番とそれから遅番の位置になると、ショートなんですよ。</p> <p>・一応あの、例えばショートの場合にも入ってるので、えー、ショートのことについては、私たちが窓口にはなってるんですけど、でも勤務自体は、あの一、均(きん)、皆さんが均等に当たるようになってます。で、まあ業務に入ると、あの一、役割で、えー、(ショートステイと本入所の利用者担当が) 基本的には分かれててって感じになります。</p> <p>・(ショートステイ利用者は) どちらかっていうと、えー、動(うご)、動きたいっていう方のほうが多いめ。あとは、ご家族から「動かしてくれ」って言われて(笑)。半ば、半ば強制で(動く)みたいな(笑)。そういう方もいらっしやいます。ショートの場合は、えー、とりあえず皆さん、こう、移動するし。で、あの一、本入所の方に比べると、自立度が高いので、えーと、ご本人の決(けつ)、意思決定が、自己決定があるので、それを、こう、ねっ。まあ、ご家族が「やってくれ」っていう人じゃない場合はね、あの一、無理やり連れていくってことはしないので、あの一、お部屋</p>

バリエーション (ショートステイと本入所の利用者への対応や思いは当然違う)	<p>がいい方は、もうお部屋でっていうことになるので、ちょっとニュアンスが変わってくるかなと思うんですけど。</p> <p>・ショートの場合はですね、あの一、お食事を、皆さん、食堂で、食堂っていうか、あのルームで食べられますので。だから、そのときを使って、声をかけたりっていうことをしてるので、ショートに関しては、そんなに、あの一、なんだろう、えー……、あの一、本入所の、こう、さっき私が言ったようなことは、あんま感じてないんですね。</p>
理論的メモ	利用者を語る：ショートステイ利用者と本入所者では対応も思いも違う

資料：特差 職員別分析ワークシート (Cさん) - 9 -

概念名	事故防止と離職防止のために人手不足・職員の勤務体制と研修体制を改善しなければ
定義	勤務体制の見直しと研修制度充実が事故も離職も防げる
バリエーション	<p>・一番は、これですね。だから結局、あの一、「人がいない、いない」って言うってても、あの一、まあ最近、入れてくれましたけどね。まあ、どういうふうにも上の人たちが動いてるかってのが、なかなか見えてこないのもあるし、で…、この階の場合は、あと一つ上の階にもけっこういらっしゃるので、まあ常勤換算ですっていう形にいるっていう話になるわけですよ。で、そうすると、結局、夜勤ができなかったりする人もいるし……。シフトを組む段になると、夜勤ができる人がいないので。常勤換算だけがいて。だから、その分、大変になってくるんですね。そこらへんを、もうちょっと、こう、考えてもらえたら、もっとスムーズにいくってのもあるし、結局、人がいなくても、回してるんですね。回してるんじゃないって、回してるんですね。だから、そこらへんを、もうちょっと理解してもらわないと、さっきも言ったけど、事故が絶対起こるし。で、職員も辞めていく人たちが絶対多くなってくると思うんですよ。</p> <p>・(各職員が大変になって) やっぱり、どうしてもイライラするっていうのがあって、そこで、利用者さんとうまく、こう、かかわることができない。どうしても、こう、こう、怒ってしまうっていうのがあって、やっぱり皆さん、やな思いをしますよね。怒りたくないけど。そういうところが、こう、悪循環だと思うんですね。あと、まあ、せっかく入ってきた新人さんが、すぐ辞めていくっていうのもあるし。それは、例えば腰を傷めてしまったとか。じゃあ、なんで腰を傷めるのかっていうと、ちゃんと技術が伝わってないからだし。だからその、もっと技術をちゃんと教えてあげれば、えー、長続きしてもらえらるだろうし。で、結局、この福祉の業界っていうのは、もう、すぐ、明日に、今日入ってきたら、「じゃあ、すぐやって」っていうようなことじゃないですか。これは絶対おかしな話でまあ一般企業と違うから、しょうがないけど、一般企業はちゃんと、3カ月なら3カ月、ちゃんとみっちり研修するじゃないですか。で、うちも研修期間はあるんだけど、研(けっ)、研修期間つたって、「じゃあ、やって」って。見てて、最初、見学して。で、慣れてきてから、「じゃあ、実際にやってみましょう」とかってことじゃなく、すぐ、ポンって、放っばり込まれて、そこでこう、こうなりながら、やるわけでしょう。そういうのもね、おかしな話だし。そういうのが全部なくなると、人が、どんどん、どんどん、辞めていくし。で、やり甲斐がないんですよ、たぶんね。そういうところじゃないのかなって思うんですけどねえ。</p> <p>・(力がつくまで苦しいし、面白みも) わかんないですよ。だから、ちょっとしたきっかけがあれば、その、技術面でも、あの一、「こうやるといいですよ。やってみてくれます」って言って、ヒョイって、こう、できちゃうと、「おおっ、すげえ！」って、自分でも思うじゃないですか。そうすると「楽しい」ってなるんですけど、それがいいから。だからその、やっぱ楽しくないと、仕事って続かないじゃないですか。そういうところでも、技術面で、そういう、その楽しみを、ちょっと教えてあげられたら、もうちょっと続くかなっていうふうにして、まあ、技術を伝えたいとかって書いた。 そうなの。ちよっ、ちよっでいいから、ちよっで、本当に。(ちよっだからといって、ちよっ来てもらうわけにいかないから、シフトの問題もあり難しい) そうなんですよ。</p>

<p>バリエーション (事故・離職防止の策)</p>	<p>だから全然、こう、抜け出せないのよ、この輪っかから。スパイラルから。でも結局、でも、だって、骨折事故とか起きてるわけで。それで、そういうところでも、もうちょっと早めに対策を立てられれば、事故が、ねっ、えー、減ら、減、うん？ 事故がなく……。事故を防げたって、えー、思っても、結局、そこまでいくあいだに、うーん、どうしても、こう、少ない人数で回してるから、同じような事故が繰り返し起こるんですよ。で、最終的におっきな事故っていうふうになるの。だから、そこらへんをね、きちっと、こう、するには、あとほんのちょっとでいいんですけど、ねえ、人がいると、いいなあ。あとは、その、人がいても、もうちょっとちゃんと、まじな教育してもらえと、いいかなあっていうふうに。</p> <p>・(学校へいって教育を受けて)でも、私もそうですけど、学校はね、結局、勉強しても、実践に、「ほい」ってやられたら、まったくできないんですよ。実習で来たのと全然違うんですよ。だから実習、施設によっては、実習生にもいきなりやらせるところもあるんですよ。その施設によって、まあ考え方が違うんでね、あれなんですけど、結局、ほぼ見学に近い状態で、学校の実習って終わっちゃうじゃないですか。で、そこで……。ましてや、こう、健常者相手にしか授業でやらないから、友達みたいな、こう、麻痺も何もなしみたいな、こう、立てるみたいな。そういうとこだと、うーん、結局、なんにも教わらないっていうか、自分の実になってなくて、ここへ来て、「いや、こんなはずじゃない」っていう人もいらっしやるでしょうし。</p> <p>・(勉強なしでやってみますという形でまず入ってくる場合も)はい、あります、あります、はい。あの、まったくやったことないっていう方が入ってくることもあるので、そうすると、腰傷めちゃったりとか。そうですね。だから、そこらへんは、もう必要最低限のところは教えて……。やっぱり1対1で付くわけにいかないけど、でも、実際にそこで教えてあげないと、身に付かない。そこが難しいところ。</p> <p>・(大変なことがあっても最終的に自分で納得できる結果があると)まあ、それぐらいあると、やっぱいいですねえ。新しく入ってきた人にもこんな経験があると。。)ねえ、そうなんですよねえ。だから、でも、こういうのをやるにしても、要するに、あの一、実習、介護実習とかで、こういうパターンでやるんですよ。だけど、そういうのを「職員にやるか？」っていうところも、たぶんあると思うので。なかなか、その一、なんだろう、実習担当の職員を付け、実習じゃないや、ごめんなさい、えーと、その、研修か。あの、新人さんと上とね、研修担当の職員を付けて、ここまでできるかっていうと、それもちょっとできないですし。(職員がもう1人、研修担当の方が付けばできるけれど)うーん、そう、だからそれも、もう1人っていうのが(笑) 取れないんですよ。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護システムを語る：人手不足と研究不足が事故・離職につながる(改善策)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 10 -

<p>概念名</p>	<p>利用者の能力に感激</p>
<p>定義</p>	<p>利用者の能力を低めに考える先入観を捨て、残存能力をしっかり見極めていくことが大事</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・えーと、一応、あの一、入所ときは、ちょっと安全を取って、えー、だけどちょっと、この人の入所するときの、あの一、様子が、ちょっとわかんないんで、あれなんですけど、えー、お粥、まあワンランク下げるっていうときもあるんで、もしかしたら、それでやったのかもしれないんですけど。で、お粥にして提供してたんですけど、お粥、全然食べないし。で、もともと、こう、ペースがゆっくりな人なので、ほとんど食事が食べれないうちに、食事の時間が終わっちゃうみたいなの、そういう方だったんですね。だから、あの一、な〜んとかして、その一、食事の摂取量を増やしたいっていうのもあるし、なんかいい方法はないかなと思って、まあ、聞いてみたら、「家では、ご飯食べてた」って言われて、「ええっ、そうなんだ!?!」っていう話と、で、「お箸も使えます」って言われて(笑)。で、これ、もう本当、びっくりしたっていうのの感想ですね。そうなんですよ。で、もうスプーンでしか食べれないとばかり思い込んでたもんですから、「箸で食べますよ」</p>

バリエーション (利用者の能力に感激)	なんて、ご家族が言われて、「えっ、無理でしょう」という話で、はっ、箸をご用意して。で、あの、ご飯、提供したんですね。そうしたら、上手に箸で食べてるんですよ。「すごい」と思って。本当にびっくりして、「あっ、食べてくれるんだ」というか、そんな感じなんですよ。なんか先(せん)、先入観で、箸は使えない。また、常食は食べにくいと思い込み、みたいなこと書きましたけど、そうなんです。びっくりしました。うれしい驚きです。
理論的メモ	利用者を語る：一人一人をしっかり見ていくことが大事(残存能力—先入観を捨てる)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 11 -

概念名	新人に一生懸命関わったことが伝わる喜びを体験させたい
定義	新人には一生懸命が伝わる喜びを大事なこととして体験させたい
バリエーション	<p>・実習中の、まあ本当に、ずーっと、すごい昔の話なんですけど。あの一、まあ、しゃ、しゃべれるんですけど、あの一、結局、その(脳梗塞の後遺症であまり)しゃべれないストレスで、まあ暴力を振るったりとかっていうの問題行動があって。そう、なるべくその人とかかわってあげようと思って。いろいろと考えてみたんですけど、まあ結局、その一、えーと、右麻痺だから、筆談するにしても、左手で書かなきゃいけないから、なかなか書けないんですよ。で、もうミミズがのたかったような感じになってしまっ。そんで、ねえ、ダメだったもんですから。で、五十音表もちよっとね、あの一、やってみたんですけど、まあ、なんか指すんですけど、はっきり「これ」みたいな感じで指さなかったもんで。まあ実習生だったってのもあるんで、全然スキルがなかったんで、なかなか、本当、全然難しくて。だから、そのへん(脳の状態と障害の場所・程度)も、ちょっとわかんなかったんでね。まあ、でも結局、その、なんだろう、心は通ったみたいで。(一生懸命というのは通じる)で、お互いに、もう泣いちゃって。今から思えば、向こうは、もう、もどかしさで泣いたかもしれないんですけど。(ほかに真剣に向き合ってくれる人は)いなかったと思いますよ。みんなね、もう本当、その職(しよく)、施設の職員さんは、「うーん」みたいな感じで、もう排除されてるから……。なんとか、こう、会話を成立できないかなと思ってそれは、すごくいい経験でしたね。もう本当にね、あの一、だから、こう、自分自身も、つ、拙かったけど、なんか、相手が、こう、泣き始めたのを見て、こっちも、「ああ〜」と思って、泣いちゃって。</p> <p>・(大変なことがあっても最終的に自分で納得できる結果があると)まあ、それぐらいあると、やっぱいいですねえ。</p> <p>・(新しく入ってきた人にもこんな経験があると・)ねえ、そうなんですよ。だから、でも、こういうのをやるにしても、要するに、あの一、実習、介護実習とかで、こういうパターンでやるんですよ。だけど、そういうのを「職員にやるか？」っていうところも、たぶんあると思うので。</p> <p>・なかなか、その一、なんだろう、実習担当の職員を付け、実習じゃないや、ごめんなさい、えーと、その、研修か。あの、新人さんと上とね、研修担当の職員を付けて、ここまでできるかっていうと、それもちよっとできないですし。(職員がもう1人、研修担当の方が付けばできるけれど)うーん、そう、だからそれも、もう1人っていうのが(笑) 取れないんですよ。</p> <p>・もちろんこういうのが、こういう、喜びにつながるようなことができるとね、それが、本当にやり甲斐につながって、えー、できるだろうとは思ってますけど。</p>
理論的メモ	同僚：新人教育一生懸命が伝わる体験を伝えたい(いろいろな自分—伝える)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 12 -

概念名	何となく転職してくる人への疑問や警戒感
定義	福祉専攻の学生と比べて最近新人として入ってくる職員への疑問
バリエーション	<p>・でも、なんか、こう、学生の学生と、それからあの一、職員と、なんかちょっと違うような気がして。えー、やっぱ学生っていうのは、勉強して、福祉やりたいっていう人が多いと思うんで</p>

<p>バリエーション (何となく転職してくる人への疑問や警戒感)</p>	<p>すね。そうすると、中には、面倒くさいってやつもいるかもしれないけど、そうすると、こういうのをやったほうが、やっぱりいいと思うんですけど、あの一、職員さんって、なんか、そこまでの人は、あんまりいないような気がするんですよ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・だからその、本当、いい人はいい人で、もう、すごいやる気があって、よく気がついてくれてって方なんですけど、「なんなんだろう、この人」っていうような感じの人が（最近の新人に）多くて。 ・（仕事として入ってくる）そうなんですけどね。でも「辞めちゃいそうだね」っていう感じの方が、なんか多かったりとか、「福祉には、この人、向かないんじゃないかな」みたいな感じの人が、なんか最近、多くてですね。「なんで来てるんだろう」みたいな感じ、なんかねえ。最近増えましたねー。 ・わかんないけど。なんか、もうちょっと、こう。だから、不景気だからこそ、もっとやる気を持つ（もっ）、（やる気）の人がいると思うんですけど、なんか……。なんかねえ、なんか違うんですよ。まあ昔から、そういう人、いましたけど。でも、昔のほうが、やっぱりやる気があって、福祉に入ってくる人のほうが多かったような気がするんですよ。「大丈夫かな」っていう、心配。「この人、続かな」って。そのほうが多いかな、感じるのは。 ・でもまあ、束ねるっていうか、最近、そんなでもないですけど、うん、なんかねえ……。なっ、何がっていうと、ちょっと言いにくいですけど……。あの、いつも感じます。なんとなく。
<p>理論的メモ</p>	<p>同僚を語る：新人が勉強して意欲のある人と何となく転職の二極分化。何となくが離職につながる (特養をシステムから見ると新人)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 13 -

<p>概念名</p>	<p>新人教育をきちんと考えない職場や同僚に腹が立つ</p>
<p>定義</p>	<p>職場の新人教育に対する考えと同僚の新人への接し方に対する疑問</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・（イライラするのは違う）だって、新人さんに腹立てたって、しょうがないじゃないですか。いやいや。いや、そうじゃなくて。だって、新人さんができないのは当たり前なんだから、そこに腹立ててもしょうがないですよ。で、腹立てる前に、「自分の教え方が悪いんじゃないか」って思ったほうが、よくありません？だっ、だって普通……。なん、なんで新人さんに腹立てるかが、わかんない、私は。（「ああ、なんか、もうちょっとこうやってくれないかなあ」みたいのは）は、だって、言えればいいわけですよ。新人に対して。ただね、面白（おも）、面白いのは、新人ができないって思ったら、そこで切っちゃうんですよ、みんな。 ・いえ、そういうこと（他のリーダー）じゃなくて、教える（ちょっと先輩の）人が、「どうせあの人でできないから、俺がやればいいよ」みたいな。「えっ、でも、それじゃあ、意味ないじゃん」って。で、伝わらない。その人、全然伸びないし。だから、じゃあ、どういうふうにしたら、この人に伝わるかっていうのも考えて、ちょっと工夫して教えてあげればいいわけですよ。 どうして新人さんに腹立てるのが、わからない。 ・うん。まあ、確かに、「ちょっと、これ、やっといてよー」っていうのは、ありますけど。でもそれは、別にカチンってくるわけじゃないし。「えっ、やっといてよー」って思ったら、それを伝えるって感じ。「こないだ、これ、ちょっとやってなかったんですけど、これ、やっといてくれると助かったんですよー」とか言って。 ・（そうすると次から直る）うん、あの、直（なっ）、やってくれる人もいますけど。 ・（直る人と、直らない人って（笑）。います、います。（たび重なっても）まあ、そういう人の場合、しょうがないから、言っていないと。「こないだも言ったんですけど」って。
<p>理論的メモ</p>	<p>同僚・システムを語る：新人を育てることに向き合わない職場や同僚に腹が立つ</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 14 -

概念名	わかっていても聴く時間を避けない余裕のなさ
定義	認知症の人を待たせて不穏にさせてしまう時間的余裕のなさが問題
バリエーション	<p>・腹立つのは、利用者さんに逆に腹立ってますね、今。あの（笑）、本当に、もう人がいないし、やることいっぱいなので。で、不穏（ふお）、不穏になる人が、えー、いるんですけど、そういう人に、きちっと対応しなきゃいけないのはわかってるんですけど、対応していると、そこに時間を割かれてしまうので、「ちょっと待って」って。「お願いだから、ちょっとそこにいて」とか。</p> <p>・まあ腹立つっていうか、まあ、そう、口調がちょっときつくなるとか。「今ね、これやってるの。わかるでしょ」とか言って。わかんないんですけど。認知（症）だから。「お願いだから、そこにいて」とかって。（お願いだから、そこにいてという雰囲気みたいなものは通じず）いやあ、でもね、結局、そういう言い方すると、余計ボルテージが上がっちゃうので。火いつけちゃうので。</p> <p>・ そうなんです。結局、だから、あの、認知の人っていうのは、傾聴してあげないと、話聴いてあげないと落ち着かないし、自分の不安を取り除いてあげないと、えー、延々と、ねっ、問題行動を起こすので、それを承知の上なんですけど、その時間すら割けないんですね。結局人手なんですよね。</p> <p>・何か言われたときに、「うん、なあに？」の一言が言ってあげられるかどうかにかかっているの（で）それは。今日は、あの一、早番だったんですけど、もう1人、トレーニングが早番で増えたので、2人でいたので、すごい穏やかに（笑）、利用者さんに接してあげられて。よかったですね、今日は、はい。なんか落ち着いて仕事できましたもんね。はい。「やっぱり1人、必要」とか思いながら。（やっぱり人手が一番）だと思えますね、私はね。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：（人手不足が問題を引き起こすシステムから特養を見る）

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 15 -

概念名	イライラの前にガス抜きする
定義	利用者や同僚に本気でイライラする前にガス抜きができる
バリエーション	<p>・あの、あの、汚物処理室って、ありますよね。汚いの、あの、汚物とか。あそこで、バンッとやって。やることもあるけど（笑）。それで、そこで、「ハアーツ」なんかやって。で、あの、利用者さんに対応することはあるけど。（そこで上手にとにかく発散する）そう、そう、そう。「この野郎」とか思いながらね（笑）。そう、だから、そこらへんでは、うまく……、うまくでもないけど、コントロールしてるところがあるんですけど。</p> <p>・職員同士の関係では、腹が立つとか、イライラするってことはないですね。</p> <p>・若いときは、そういうのありました。「なんて、おめえらできねえんだよ」みたいな。相手に対して。職員に対して。あのね、えーと、前のところは、えーと、新設だったので、同期だったもんですから、年齢もだいたい近かったの、えー、そういうふう、えー、思ってたこともあって。</p> <p>・先輩つっても、一番経験者で、2年か3年ぐらいやってる人だったのかな。あとは1年の人が4～5人いて。で、新卒っていう感じだったんで。だから、そんなに。こう、和気藹々とやってたんですけど、なんかこう、3年ぐらいたつたときから、自分ができると思っちゃって。今から思えば、何（なん）、どっからそんな自信は出てくるんだみたいな感じですけど、「なんて、おめえらできねえんだよ、バカ」みたいな感じで、あの、思ってたんですけど。「ったく、しょうがねえ」とか思いながら仕事してましたけど、今はもう全然、そういうのいらないですね。</p> <p>・（力がついて感じなくなった？）ええっ、どうなんだろう。わかんないけど、それは。力、ないですよ、私、絶対ないですよ。（その穏やかさはどこから？）穏やか、穏やか。なんか、みんなね、穏やかだっけ言うし……。いっ、いっ、言うんですよ。言うし、あの、「福祉の仕事によく合っ</p>

バリエーション (イライラの前にガス抜きする)	るね」って言うんですけど、「騙されてんだよ。(上手に化けてる?) そうです、そうです。 ・でも結局、その一、仕事中に、「この野郎!」とかって思うんだから、穏やかじゃないですよ。それは、仕事が忙しいとか、人手がいないとかって理由があったとしても、「この野郎!」とか思いながら仕事してるわけだから、それは穏やかじゃないですよ。 ・ちょっとよくわかんない、そのへんが。技(わざ)です、確かに。処理ということで。
理論的メモ	自分を語る「この野郎!」とは思いが本気で腹を立てない不思議さ(いろいろな自分一上手にガス抜きしている=イライラの自覚)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Cさん) - 16 -

概念名	やる気が出ない
定義	時期主任と考え全体に対する構想を練っていたが実現しなかったのがっかりした
バリエーション	<p>・ストレスか。ストレスを感じるのは、こう、今の自分のポジションが、えーと、病棟副主任なんですけど、ずーっと副主任なので、そのへん、ストレスは感じる(笑)。そう。まあ、それは自分のね、あの一、力量が足りないからだとは思いつつ……。</p> <p>・「なーんでなんだろう?」っていうのは。だって、(上の人に)言ったって、結局、なんだろう、ああ、自分の中でも、うーん、思い当たるところがいくつかあるので。だから、上に言ったところでしょうがないし、それは愚痴になっちゃうし。</p> <p>・だけど、なんかこう、いまひとつやる気が出ないっていうか、そういうところがあって。私もけっこう波がある人なので、やるときややるんだけど、やらなけりゃ、こーんな、やらないので。だから、そういうのもあって。で、今、こう、やらない……、やっ、やる波がこのくらいで、やらない波~、やる波、やらない波~みたいな(笑)、そっ、そういう、こう、波長なんです。だから(笑)、それを見てれば、上は判断しないなと思って、昇格させないだろうと思って。</p> <p>・うーん……(管理職があいつの、そこが直ればと思っている?) そうだとありがたいんですけどね。そう思ってくださると、ありがたいんですけど。</p> <p>・その、逆に言えば、別に主任になったから、副主任だからって言って、やることは同じだと思うんですよ。そのフロアというか、ユニットの中を、やっぱよくしていかなきゃいけないっていうのは、あるわけですよ。だから、副主任だろうが、主任だろうが、関係なしに、そういうのを持ち上げていかなきゃいけないんですけど、できない。フッフ、できないというか、何と言うか。</p> <p>・(主任のせいでは?) いや、それは、あんまり関係ないと思うんだよな。主任さんに関しては、別にそんなに不満持ってないし。なんだろうなあ……、うーん。だから引っ張る人がいないっていうのと、「じゃあ、自分が引っ張る人になればいいじゃん」って思う自分と、「うーん、でも面倒くせえな」って思う自分と……。 (主任・副主任が) 3人いるから。なんで面倒くさ、なーんで、こうなっちゃったんだかが、わかんない。わかんないんですよ。そこがわかんないんですよ。</p> <p>・このころ(新人のころ?) は、もっと燃えたんですけどね。なぜかねえ。</p> <p>・うん、なんかね、こう、抜け、抜け出せない理由がわかんない。きっかけがあれば、たぶん這い出てこれると思うんですけど、やっぱりね、いまいち、よくわかってないです、今の自分が、どういう……、ところなのかっていうのが。あの一、精神的にというか。それがわかんないんですよ。</p> <p>・もうねえ、施設を辞めて、違うところ行くと、あの一、いいかなって思う自分もいるし、「いや、待て、待て、待て。隣の芝生は青く見えるだけだ」って思う自分もいるし。で、ましてや転職、一回してるので。ねえ、そういうこと考えると、「どうしたもんかなあ」って、なんか全然、こう、長ーい、長ーい、トンネルに、こう、突入したまま、出てこれなくなっちゃって。</p> <p>・どうもそういう時期でもない。もう12年やってますからね。ねえ、そういう時期は、もう通りすぎてないと、困る時期ですけどね。ああ、ああ、ああ。なんかなあ、わかんない、全然。</p> <p>・(もうちょっとスッキリしたい) そうですね。スッキリ、そう、スッキリしたい。だから、きっ</p>

<p>バリエーション (やる気が出ない)</p>	<p>かけが、なんかほしいんですよね。きっかけが (笑)、見つからないと……。なんですかねえ。(何かいいきっかけが見つかるといいですね) うん。そうですね。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フフフッ、今、こ、こういう、こういうとこなんで。(楽しいこと・うれしいことはない。) フフフッ、今、こ、こういう、こういうとこ (下がってる) なんで。仕事に関して楽しいってのは、あんまりないんですよね。楽しくはないんですよ。うん、楽しくない。あの、場面、場面では、楽しいときもありますけど、仕事全体で考えると、あんま楽しくないっていうか (笑)。 ・(中間管理職が長いせい) そうなのかなあ。だから、その、結局、だからその、副主任が長いっていうのは、自分のせいだから。 ・(ちょうど人の、そういうやり繰りの問題があるとか、あるいは転職せずにこの中でも、「こういうことをやらせてください」みたいなお願いをするなどの可能性は?) <p>うーん、だからその一、やりたいことはあるんだけど、なんかこう、やっぱこう、部長さんが、こう、強いから。(部長が全体を決めるみたいな感じ) ですね。だから、あの一、他の職員も、「まあ、部長さんが言うんだから、しょうがないか」みたいな (笑)、ところは確かにあるし。でも、それを理由にするわけにもいかないしなあ。やっぱ自分だろうからなあ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(部長がどういう方向へ育てたいと思ってきているのかわからない?) そうですねえ。なんかなあ。まあ、たぶんそうだと思うんですけどね。親の心、子知らずみたいな (笑)。 ・(普通の仕事場面ではバツと言えるが) 自分のことは言えない。でも、だってやっぱり、ねえ、そこで理由を聞いて、ダメ出し食らって……。落ち込んだら……。私、落ちちゃうんで、すぐに。そうですね、そこ……。フフフッ、そこだ、そこですね、理由は。 ・(普通怖いですよ。わかります) なんか……。 (だからちょっと安全な) そうですね。 <p>(柵が1つほしいですよ (笑) はい (笑)。(クッションになってくれる人がいるといい) そうですね。(惜しい感じ、落ち込んでるのがもったいない笑) そうですねえ。だから落ち込んでる場合じゃないし、「落ち込んでる暇なんかないよ」とかって言われるかもしれないんですけど、どうも抜け出せない。(例えばやる気がなくなっているのが回復できたりとか、緩衝材になるような人) それかねえ、6月いっぱい辞めちゃったんです、そういう人が。(退職された) そうです。そうなんですよ。寂しいですねえ。(やめたばかりなので、ちょっと聴いてもらったら?) やあ、ははははは。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>自分を語る: 仕事のことは言えるが自分の地位についての話し合いは苦手 (いろいろな自分-昇進)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 1 -

概念名	利用者とのコミュニケーション術は笑いにあり
定義	利用者には家のようにリラックスして笑って過ごしてもらうコミュニケーション術
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイ、本入所の方々共に、ここにいる間緊張などしないで安心して、笑っていただき楽しい日々になるよう声かけしたりしてすることを一番大事にしている、これは普通感覚で接するという事です。 ・本入所の方にとってはここが家だと思し、ショートステイの方にとってもここに泊っているから家と同じようなものでしょ。だから、家だと考えるとかしこまっているのは嫌だから、笑ってもらうようにしています。笑ってもらえるように、ふざけて転んで笑ってもらったりとか。 ・家が一番落ち着ける場所、リラックスできるから、賑やかなほうがいい人も、静かなほうがいいと思う人もいるけど、笑ってられるというのはリラックスしていることだと思うから。 ・賑やかか、静かか、ということは個人差があるけど、笑っているというのはどの人にとってもリラックスしていることだから。ここが家と思ってもらえるように。 ・なので、なるべく手の空いている時とか、退屈してそうだなあと思った時とかわざと転んでみたりとか。自分がそうして賑やかになると、「静かにして！」と思われる方もいるけど（そう言われます？）言われることもたまにありますけど、言われなくても表情で「あ～あ」という感じのときもありますからね。様子見て。利用者の目に映る自分を気にかけて振舞う努力をする ・たとえば、ショートステイとかで、「いつ帰るの？」って聞いてくる人で、もしよく笑ってくれる人だったら、「あと2年くらいかな」とか答えてそうすると、「またあ」とか返ってきたり、他のこと振ってきたりして、コミュニケーションがとれるし、「あと、何日だったあ」ってちゃんと話して笑えるから ・それとか、仕事休みのあと休み明けに「なんでいなかったの」といえないことに怒る人がいて、もちろん本気で怒ってるわけではないけど、そういう人とは会話も弾むし、機転がきけば「会いたくなかった」とか「クビになりかけた」とか冗談を飛ばして笑いを取りに行く。
理論的メモ	介護を語る：笑ってもらうことでリラックスしてもらうのが流儀（いろいろな自分＝笑いの流儀）

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 2 -

概念名	同僚と自分を比べる
定義	他職員も同じようなこと考えていると思える一方違うと感ずることもある
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・（見えないところでせかせかという考え方初めて聞きました）いやみんな思ってると思いますよ。 ・（よくそんな話をほかの職員さんとされます？）あ～そういえば、あんまりしないですね。 ・ほかの方がお掃除ができてないのが気になる＝利用者の安全と快のために
理論的メモ	同僚：自分が大切にしていることを基準にしたときの他職員の仕事（同僚と自分の比較）

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 3 -

概念名	利用者の視線を意識
定義	利用者の目に映る自分、利用者の目に移る環境を気にかけて振舞う努力をする
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・自分は周りが気になるんですよ。自分がどんなふう利用者に見えてるかとか。 ・だからこっちも周りを見る暇があれば、利用者の様子とか、リビングの感じとかみて。忙しさもあまり見せないほうがいいのか。利用者から見えないところでせかせかして、利用者の前ではゆっくりしてるって言うのいいかなと思うんですが、実際はなかなかできませんけどね。 ・（見えないところでせかせか、っていう考え方は初めて聞きました）いやみんな思ってると思いますよ。 ・（よくそんな話をほかの職員さんとされます？）あ～そういえば、あんまりしないですね。

バリエーション (利用者の目線を意識)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が暇してて、～してほしいなあとか、暇だなあとか思ってるわけで、そういうのを分かるためにも、利用者から見えないところでせかせかせかして、利用者の前ではゆっくりしてるって言うのがいいかなと思うんですが、実際はなかなかできませんけどね。 ・(それは利用者に合わせて視線ということにつながる) そうですね。これ(利用者に合わせて目線で考えるにつながりますね)それは、1の緊張しないで、笑って、安心してもらうってということにもつながりますねえ。自分らは動き回っているから、目に入らないわけです。ご飯粒が落ちてるから、拾おうとする、と危ないですよ。 ・仕事を残さないって言うのは、利用者の目線に合わせてということにもつながりますね。 ・利用者の目に映る自分を気にかけて振舞う努力をする
理論的メモ	介護を語る：利用者の目線を意識(いろいろな自分ー利用者の目線)

資料：特養 職員別分析ワークシート(Dさん) - 4 -

概念名	利用者から離れていく感覚は気になる
定義	所属委員会の内容が気にかかるようになり、利用者から離れていく感じがして気になる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・けがをしないような環境づくりは前に事故委員会に入っていたので気にしてました。今も気になるかな。委員会に入るとその委員会の関係のことが気になりますよね、なりますよ。やっぱり考えてますね。事故委員会では、こういう環境は危ないとか、今所属の環境委員会では、たとえば、壁に傷があると、基本的にだれかが傷をつけたわけでもないようだし、なんでこの位置にこんな傷があるのかな、とか考えるわけです。原因は車いすかなとか。それで、ここじゃ狭いんだ、とわかると広くしなきゃとか考えるわけです。(事故になるのを未然に防ぐという意味もある) ・話し合いをするんですが大変でもあります。月に1回くらいかな話し合いの前後にいろいろ考えるわけですそのほうが大変かな。そんなことしていると利用者から離れていく感じがしますけどね。 ・利用者の目線からは離れていくかな、という感じ。両方やればいいんでしょうけど。
理論的メモ	介護を語る：利用者に近い仕事と管理的な仕事の両立が難しい(いろいろな自分ー両立の困難)

資料：特養 職員別分析ワークシート(Dさん) - 5 -

概念名	安全のためにやり残しをしない
定義	利用者の安全と快のために仕事を遣り残さない
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(見えないところでせかせか、という考え方は初めて聞いた) いやみんな思ってると思いますよ。 ・(一つの仕事を中途半端に残さないという) これは、仕事をし残さないということです。例えば、居室介護をしていて終わったときに、何か一つベットのそばに物を置き忘れたとします。ベットの周りに一つ物を置いておくと、あれなんだろうって思って手を伸ばしたり、取りに行こうとしたり、確かめようとしていたりして動きがあって、転倒してしまうかもしれない。それに利用者の目の届くところに物があると不愉快じゃないですか。利用者はじっと座ってるから、ずっと見てるわけですよ。ごはんつぶがおちてるなあとか。自分らは動き回っているから、目に入らないわけです。ご飯粒が落ちてるから、拾おうとする、と危ないですよ。 ・まあ両方ですね。余分なものがあると危ないということと、単純に汚れてると利用者は不愉快じゃないかということと。水なんか、少しでも吹き遣したら、確実に危険です。少しの水で利用者は、滑って転びますから。トイレとか、何かこぼれたとか、拭き忘れが絶対ないようにしなきゃ危ないです。仕事を残さないって言うのは、利用者の安全には直結してますね。
理論的メモ	介護を語る：利用者の安全と快のために、利用者の目線を意識・遣り残しをしない

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 6 -

概念名	同僚の仕事の遣り残しが気になる
定義	利用者の安全と快を考えると同僚の遣り残しが気になるがそれを伝えてはいない
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(見えないところでせかせか、という考え方は初めて聞いた) いやみんな思ってると思いますよ。 ・(よくそんな話をほかの職員さんとされます?) あ～そういえば、あんまりしないですね。 ・ほかの職員の掃除が不十分なのが気になる＝利用者の安全と快のために ・他職員の掃除の遣り残しが気になる、のは汚いとか、掃除が不完全とかの理由ではなく仕事の遣り残しは利用者の危険や不快につながる可能性があるというような意味、ゴミが落ちてるといことは利用者の危険や不快につながる
理論的メモ	同僚の仕事語る：利用者の安全と快を基準にしたときの他職員の仕事(同僚へのイライラ)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 7 -

概念名	利用者は一人ひとりがちがう
定義	利用者の一人ひとりの違いを実感する
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・本当に同じことでも人によって違うというか、ここに書いてある通り、一人一人感情や気持ちよく違うんだなあと思ったという経験です ・この方はマヨネーズが好きで、僕もマヨラーなんですけど、その僕でもあり得ないものにマヨネーズかけて食べるんでびっくりしたってことなんです。(どんなものに?) スープ系、というか煮物系ですね。ありえないでしょう、普通。でもおいしいって。びっくりしました。 ・さっきの話みたいな時(入れ歯の事例)相手を見て、そのまま「はい」と渡す人、ストレスになる人、笑いにできる人いろいろいますけど。本入所の人、ショートステイの人、ショートステイでも、何度も利用している人、初めての人といろいろだから。 ・理解度も性格も違うし。さっきの「いつ帰るの?」に対する答えと同じで、いろいろ違う
理論的メモ	認知症の利用者を語る：

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 8 -

概念名	協力には親密な関係が大切。親睦の時間がとりにくいのが残念
定義	協力し合えるように同僚とは仲良くするが、シフト制の壁に阻まれる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・基本同じ職場の人とは仲良くなるうってします。意識って感じではないけど。のんびりやってるんで。ま、でも仲良くやろうとは思ってます。仲良くしておくことによって1つのことを協力するようにできるから。二人介助の時とかもあってそんな時もそうだし。 ・例えば、これ理想で実際はそうはいかないんだけど、きつい感じの人(利用者)がいても、気軽に交代しあえたりとかすると、職員の気持ちがつくかないけど。 ・うちら働いているもんがストレスでつぶれたらね、だから、その前に少しでもうまく交代できるといいけど、そのためにも仲良くしておきたいと思うけど。 ・リラックスというか笑ってというのも利用者に対してだけじゃなく、仲間にとってもかなと思う。 ・それと、みんなで遊びに行けないこと。こういう仕事だから全員でというのは無理なんですよ。
理論的メモ	同僚との関係を語る：情緒的な親密さで仕事を行うことが大事

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 9 -

概念名	互いに融通し合うと気持ちが楽だとわかっているが現実は無理
定義	大変な時に複数で行って大変さを和らげたいという考えは共有されない
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ど、きつい感じの人(利用者)がいても、気軽に交代しあえたりとかすると、職員の気持ちがつくかないけど。ま、実際は無理なんですけど。ユニットが違っていると(フロアが同じでも)無理。

<p>バリエーション (互いに融通し合うと気持ちが楽だとわかっているが現実は無理)</p>	<p>責任もあるし。人がいないから無理っていうのもある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・片方のユニットはショート（ステイ）でもう一方のユニットは本入所なので、記録とかも別だし（責任もあるっていうのは）記録もそうだし、その日自分が入ってるユニットでの様子とか特にショートはその日とかいる利用者とか変わるから。（同じユニット同士ならできるか）どうかな、やっぱり責任とかあるから気楽に交代とかできないけど理想としてはできたらいいんじゃないかと。 ・在宅で一人で見てるってありますよね、お父さんとかお母さんとかを。それで、大変になって事件とかおきるじゃないですか。うちはずっとじゃないからまあできるかもしれないけど、それでも同じようなこともありえますよね。だから、そこ（大変なところ）のやわらげ方として、一人でやって大変な時、たとえば片方のユニットで怒ってる人とかいて、そこでちょっと交代できればいいけど、でももう一方のユニットで代わるよっていうふうにはなかなかだから無理なんだけど、やり方として、ちょっとそこで（代わってあげることが）できればパーンアウトとか、どんどん人が仕事辞めちゃうとかなくなるかもしれないけど。 ・でもその代わるよっていうのも、仕事でしょって言われちゃえばどうしようもないし、じゃ仕事辞めればってことになるし。（仕事なんだから代わってもらうことはおかしい？）うん、そう言われちゃうかもしれないし、とか思うかも。（気楽に交代しあえるシステムみたいなのがあれば）そう、利用者が一番なのは確かなんだけど、うちら働いているもんがストレスでつぶれたらね、だから、その前に少しでもうまく交代できるといいけど、 ・（同じ人が抜けてばかりにならないように）工夫はしてますよ。でも全員は無理で誰かが必ず抜けますから。飲み会とかでもね。まあやってますけどね。でも全員そろってとかは無理だから。
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：複数で融通し合うことで大変さを乗り切りたいが同意が得られにくい（同僚）</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 10 -

<p>概念名</p>	<p>納得がいけないことはストレス</p>
<p>定義</p>	<p>利用者の言うことに納得がいけないとストレスになる</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人の希望で入れ歯を預かったのに、「入れ歯がない！」とご立腹で、説明しても納得されないの、お返しして、ご本人はしばらく怒っていたにもかかわらず朝は普通・ ・ご自分で希望されたのにそんなに怒られたのではこれからどう対応すればいいんだろうって納得がいかなかったんですね。（ストレスに）なりますね。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：意思疎通ができない利用者はストレスになる（利用者－ストレス）</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 11 -

<p>概念名</p>	<p>ストレス解消法</p>
<p>定義</p>	<p>笑いと想像でストレスを解消する</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・頭の中で笑ったりしてストレスためないようにしてるんです。 ・実際に口にはださないけど、自分の頭の中でいろいろ考えてるんです。 ・この時（入れ歯を預かったのになくなったと怒られたとき）のことでいえば、「なくなった」って言ったら、とか「捨てちゃった」って言ったら、どうなるかな・とか頭の中で言ってみてわらいいに変わるっていうか、嫌なことを楽しく乗り切るっていうか。 ・（つらいことは）長い休みが取れないことですかね ・笑ってくれるとこちらも楽だから、なるべく笑いに変わるようにしてます。
<p>理論的メモ</p>	<p>介護する自分を語る：ストレス解消法（いろいろな自分－ストレス解消）</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 12 -

概念名	認知症の人への対応を変えてみる
定義	認知症の症状に工夫を加えて楽しむ
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(冗談を飛ばして笑いを取りに行く。) 認知症の人でもできるんですよ。何度も同じこと言う人にも返答を変えるんです。 ・特に日中は同じ「物がなくなった」という話にも説明することもあれば「なくなった」とか「捨てちゃった」とか、その人の理解度をみていろいろ言うことを変えるんです。 ・理解度も性格も違うし。さっきの「いつ帰るの？」に対する答えと同じで、いろいろ違う、 ・さっきの入れ歯のときだって、「知りません！」といったって何したって、結局記憶が途切れるわけで、やってて、自分もだけど相手も「ああこういう反応するのかあ」っと思うこともある。 ・笑ってくれるとこちらも楽だから、なるべく笑いに変えるようにしています。
理論的メモ	認知症介護を語る：利用者は一人ひとり違うに連なる (いろいろな自分－認知症介護)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 13 -

概念名	仕事の喜び・将来の楽しみ
定義	うれしいこと、励みになること
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(うれしいことは) ショートステイできてた人が本入所した時名前を覚えてくれていたことです。 ・今は名札してないんですよ、名前教えてない。何かあったら困るから。で当時はまだ名札つけてて、でも名前教えてなくて(ショートステイは)少しの間だったのに名札を見て名前を覚えてくれていて本入所の時、名前を呼んでくれて「よろしくね」と。 ・うれしいってというか、退職金が楽しみですね。給料から積み立てる方式なんです。自分で貯金とかできないから退職金がたまってるっていうのは楽しみです。前の職場にはそういうのなかったから。前は調理師だったけど、上下関係があったし、こっちの方がずっといい。楽な感じ。ボーナスが出る場所は初めてだし、有給(休暇)があるし。忙しさが均等だし。 ・調理師だったから気が向いたら誕生日会にケーキ作るんですよ。時間があったらですけど。作ると安くできるんですよ。自分でも何でそこまでって思うけど。 ・お金がほしいからやめられない、それにいったん働いたら出にくい、というか(仕事を)変えるのが面倒っていうか。楽なのは気持ちの方
理論的メモ	介護する自分を語る：仕事上の励みになること (いろいろな自分－励みになること)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Dさん) - 14 -

概念名	もっと授業を真剣に聞いておけばよかった
定義	学んでから実践だったので、体を守るスキルが身につけていなかった
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・からだはきついというか、やり方が悪くて、腰にきちゃいましたね ・講座を受けてる時は自分の体を気遣ってなかったっていうか、講座ではちゃんとやってたんだと思うけど聴いてなかった。 ・だから働いてから資格を取った方がよかったと思います。働いてからだ、どこに重点をおいて話を聴くのかとか、さっきの自分の体を気遣う介護の方法とかちゃんと身につけて腰に来ることもなかったと思うから、今更だけど、ちゃんと聞いておけばよかった。
理論的メモ	自分を振り返る：授業の大切さを実践で体調を崩してはじめて気づいた

概念名	死別の悲しさを乗り越える
定義	介護していた人との死別を乗り越える努力
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(悲しいことは) ずっと一緒にいた人が亡くなることです ・最近居室担当になっていた人が亡くなったんです。居室担当になると、ケアプランとか食事とかいろいろ深くかかわるから余計だったと思う。 ・(ずっとは考えないようにしてるし、) いや、お化けの話とか嫌いなんです。(こちらが) ずっと考えていると(亡くなった人が) 成仏できないでしょ。大切な人こそ成仏してほしいから。悲しいことだけど、考えないようにしてます。
理論的メモ	介護する自分: 悲しいけれど考えないようにする (いろいろな自分-利用者との死別を乗り越える)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Eさん) - 1 -

概念名	悔いのない介護は難しい
定義	悔いを残さないために、訴えを聞く、読み取ってあげたいと思うが実現は難しい
バリエーション	<p>・まあ常々、(みとりは) いつくるかわからないので、まあ覚悟も必要ですけれども。まあ日々の、日常で、まあ、なるべくやってあげ、まあ、なんだろうな……、やっぱり、でもまあ生前ね、みてあげればいいのか。まあ最期に限らず、まあ日常でも、こんな感じでっていうか、まあなるべく、こう、流さないで、なるべく訴えも聞いてあげて。読み取ってあげたいっていう感じですね。やっぱりそういうことですね。時間があるときには、もっとやっぱりゆっくり聞いてあげたいですね。</p> <p>・本入所の方は、特に、そういうのないんですけど、逆に、こう、オムツとかの介助は多いんですね。やっぱり本入所の、もう1個のほうのトイレだと、やっぱり寝ている方もいらっしゃいますので、やっぱりこう、トイレの誘導の時間と、こう、オムツの時間っていうのは、まあやっぱり別々になってしまうので。やっぱりオムツっていう、こう、作業が、やっぱり何時間ペースにあるので。(訴えを聞く時間がとれない) だからやっぱりこう、うーん、介助が必要になってくる。やっぱりオムツ交換する人は、介助が必要になるので。やっぱり自分で食べれないので、飲み物とかも介助しないとイケない。その時間も取られてしまったりしてしまうので。それがなければ、こう、他の、ねえ、座ってるお年寄りの方に接することもできるんですけど、やっぱりなかなか、こう、介助しないとイケなかったりとかするので、それで、ちょっと</p> <p>・その人たち(介助の必要な利用者)は、ねえ、介助はできるんですけど、みんなには、なかなか、(できない) こうね。そういうの(一人ひとりの訴えを聞くこと)ができないです。</p> <p>・(自立ができて利用者はリビングで) だいたい、やっぱりテレビを見ていたり、まあ、うーん、普通の方は、やっぱりテレビを見ていたり、同じテーブルの方とおしゃべりをしたり。あとは、こちらで、こう、塗り絵を提供したりとか、うーん、あといろいろ、まあ職員が、手があいてるときは、いろいろ、こう、一緒に折り紙をやったりとか、こういったことをやったりとかあるんですけど、やっぱり手があいてないときだと、なんか、やっぱりみんな、こう、覇気がない感じで(笑)、座っているだけってなっちゃう時間が、うんと多めになっちゃうんですね。そういうのが、やっぱり気になって、なるべくっていう。</p>
理論的メモ	介護を語る：いつ看取り(お別れ)がくるのかわからないので、悔いの残らないようにと思うが、実際は難しい(いろいろな自分理想通りにはいかない)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Eさん) - 2 -

概念名	利用者のペースに合わせるの難しい
定義	利用者によってゆっくり接した方がよいと思うが利用者のペースに合わせるの難しい
バリエーション	<p>・やっぱり、えーと、常にユニットが2つあって、で、1(ワン)ユニットを2人でやるんですね。なので、えーと、1ユニットが今、えーと、14人。あつ、11人と、もう1つは、まあショートステイなので、まあ8人ぐらいなんですけど、まあ、それを2人でみないといけないので、なかなか手が回らなかつたりしてしまうんですね。もう日々の業務も、もう、こう、予定っていう感じで組み込まれていて、まあ、ご飯食べ終わったら歯を磨いて、まあ、そしたらトイレ行って。で、あとは、こう、自分で排泄できない人のほうは介助をして。で、何だ、えー、水分あげて。で、今度は、昼食になるから、その準備をして、お茶を作って。だから諸々、こう、業務が入っていくと、なかなか。1人が訴えて、こう、「トイレ」とか、細かいのは聞けるんですけど、なかなかやっぱり、こう、「あれがない、これがない、あれはどうしたこうした」ってなると、なかなかやっぱり、「はいはい、はいはい、はい」って、なあなあ感じになってしまう</p> <p>・なかなかやっぱり、ゆっくり接する時間がないのが平日頃なので、そこがやっぱり。いつも、いつも思うんですけど、ついつい、業務に追われて、なあなあに過ごしちゃってる時間が多いんで、</p>

バリエーション (利用者のペースに合わせるのは難しい)	<p>できれば、ねえ、お年寄りのほうに傾けたいんですけども、つつい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・やるべきこと(例えばトイレ介助のような業務の1つみたいな)がまずある。(トイレは連れてってあげなきゃいけない。でも、そうじゃない部分、例えば「あれがない、これがない」っていうのは、そんな今いらないうっていうか(笑)。(ご本人は、いるのかもしれないけど、こちらとしてはいらなできればそういうことをゆっくり聞いてあげたい ・(体操は)こっちのペースに合わせてもらっているっていう感じな面もありますので。うーん、なので、まあやっぱり老人ペースに合わせてあげたいって(笑)。なんか、他の、こう、業務とかでも、こう、例えば、どっかに連れていくのにも、「さあ、こっち、こっち、こっち」っていう感じで。それが気になってる。こう、もう少しゆっくり。ゆっくり時間が、やっぱりお年寄りって、ゆっくり時間が流れてるじゃないですか。でもこっちは、やっぱり業務もあるし、いろいろ、こう、何時までに、こう、その一、活動があるから行きましようね、みたいになっちゃって、こう、急かしちゃう。急かしちゃうような感じになってしまうので。こっちのペースにはめてしまう感じがあるので、まあ。 ・あといろいろ、まあ職員が、手があいてるときは、いろいろ、こう、一緒に折り紙をやったりとか、こういったことをやったりとかあるんですけど、やっぱり手があいてないときだと、なんか、やっぱりみんな、こう、覇気がない感じで(笑)、座っているだけってなっちゃう時間が、うんと多めになっちゃうんですね。
理論的メモ	介護を語る：自分たちのペース(いろいろな自分理想通りにはいかない)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Eさん) - 3 -

概念名	介護者のペースにはめてしまわずにできる時もある
定義	時間に少し余裕があると利用者のペースに合わせられる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・はめずにできるときもあるんですけども。そうですね、あの一、日曜日とかですかね ・こう、ユニットが、第1、第2とあって、第1は、こう、ショートステイの方が泊まっているので、日曜日とかは、こう、入(にゆう)、あれがないんですよ。あの、入ってくる人も、出てく人もないので。ゆったり。 ・本入所の方は、特には、そういうの無い。ショートステイは自分で、自立の方のほうが多いので、おトイレに行ってくれたりとか。まあ、多少の確認はあるんですけども、その場で、こう、チャッチャッチャッとできる方が多くって。
理論的メモ	介護を語る：余裕が介護のペース配分を決める(特養をシステムから見)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Eさん) - 4 -

概念名	はぐらかされた感じがする
定義	利用者の声をよく聞くことが大切だろうが、はぐらかされた感じがする
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・で、それを放っというてしまうと、なんか不穏になってしまったりとか、さらにエスカレートしちゃったりとかしてしまうこともあるので、なるべく聞くようにはしたいんですけども、「あとでね」なんて、あと回しにしちゃったりとか、してしまいますね。 ・自分で、こう、他に、こう、その人が気分転換しちゃうって、「あとでね」って言うておけば不穏にならなくなることもあり)まあ、その一さっきの訴えがなくなったりとかもあるんですけども。 ・「どういうことなの?」とか、「何がないの?」とか
理論的メモ	認知症介護を語る：はぐらかされた気分になる(利用者一認知症介護)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Eさん) - 5 -

概念名	返答がないと判断がつきにくい
定義	認知症のせいで返答がないと判断がつきにくい
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・体操、午後に体操とかあるんですけども、まあ一応、本人に合わせて、ゆっくりめにやっているんですけど、果たしてそれは、本人にとっていいのかどうかとか。 ・それが、なんか返答がないので、で、これで、こっちで、こう、こっちで、こう、「これでいいのかな。うん、これでいいんだよね」みたいな感じで終わらしてしまうことがあるので。こう、答えが返ってくればいいんですけど、自分のユニットは、なかなか答えが返って、くれない……。 ・(認知症で) なかなか言葉を発することがない人が多いので、何かするにしても手探りになっちゃう。
理論的メモ	認知症介護を語る：返答がないと判断がつきにくい (利用者-認知症)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Eさん) - 6 -

概念名	利用者の繰り返しにイライラする
定義	利用者の同じことの繰り返しにイライラして、何度も聞かないでよと思う
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイの方で帰宅日だったりとか、お風呂、いつ入るのかとか、自分に聞いてくる。 ・(記憶していることも) あるのに、やっぱり何回も何回も、「何日だよ。何日に帰りますよ」って言って、「ああ、はい、はい、はい」って。「ありがとね。また聞くかもしれないよー」なんて言って、また、こう、ちょっとすると、またこう、聞いてきて。 ・「あたし、何日に帰るんだよね」みたいな。もうわかってて(笑)。「そうそう。ああ、そうだよ」とかあったりとか。あと、こう、他の、同じテーブル内の方に、うんとー、やっぱり帰宅日の話とか、おうちはどこだとか、そういう話をやっぱりしていることがあって、「あんた、あなたは何日でしょう」みたいに。やっぱり何回も何回も、こう、こう……、その話が一段落つくと、また同じ話を、また同じ話を(笑)、繰り返すことがあって。そう。そう、そう、そう(笑)。それで、「あなた、何日でしょう、あなた、何日でしょう、あなた、どこに住んでるか知ってるわよ」みたいな感じで。やっぱり、こう、何回も聞いてるから、覚えているんでしょうね。だから、もう聞かなくても、「いついつだよね」みたいな。「送ってくれるんだよね」みたいな感じで。「おうちとか、送ってくれるんだよね」みたいな感じで。確認してくる。 ・やっぱり忙しいときだと、もう、ちょっと、こう、イライラ、イライラしちゃって、「何度も聞かないでよ」って思うんですけど、でもやっぱりね、わからなくなってしまうんで、もうその都度、その都度、答えたり、メモに「何日、帰ります」っていうのを渡してあげれば、その人が気になっても、こう、メガネ・ケースの中に、パツと入れて、「あっ、私は何日に帰りますね」とか(笑)。 ・それで納得してくれたりとか。それでも、やっぱり「ちょっと、ちょっと」みたいに、「私って、何日に帰るんだよね」って。「ああ、そうだよ。ここに書いてあるよ」って。「どうなってんだろう？」って思い、そうですねえ。うーん、そうだなあ、しょう、しょうがないって感じで。
理論的メモ	認知症介護を語る：忙しいと記憶障害にイライラする。

資料：特養 職員別分析ワークシート (Eさん) - 7 -

概念名	ショートステイ利用者は対応が多様で大変
定義	ショートステイの利用者は認知症の状態も必要な対応も多様で精神的に大変
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(ショートステイの方と本入所の方は全然違うが一緒に見ているが) ちよつとこう、通りが離れて、こっちの通りと、こっちの通り、あの、ラストの居室が、こうありますので、そんなに遠くはないんですけど、離れてはないんですけど。(別々に過ごしていい) で、体操のときだけ一緒に、合同でやって、終わったら、また、それぞれのところへ帰って。

バリエーション
(ショートステイ利用者は対応が多様で大変)

・それぞれユニットだから、そのユニットへ行ったらちょっと気分転換ができる。

・入所の方だと、一人ひとりの介護は(介護者の体は)大変。ショートステイのほうは、こう、精神的にやられるというか。やっぱりその、何回も何回も同じことを聞いてくるっていうのもそうですし、なんか、やっぱりお客様なので、こう、転ばしてもいけないですし。

・そうですね。だから、なんかあったら大変じゃないですか。そういうの(何かあったら大変)もあるし、やっぱり、なんか……、なんだろうなあ、こう、本入所が、そんなに、こう、訴えがない分、(それに比べてショートステイの利用者は)訴えが多い。細かいことを、こう、訴えてきたりとかしますので、その都度、やっぱこう、対応、対応、対応していかないと。

・例えば、何かこう、物を探してほしいとか。例えばこう、もう入浴の準備って、あらかじめしちゃうってんです。で、その人が、こう、「こないだ着てた洋服がほしいんだけど。私が畳んだ中、入ってないんだけど」とかって。もう入浴のほうで準備させてもらっていて、「ないから、ちょっとほしいんだけど」って言って、こう、入浴のほうから、こう、差し出したりとか。準備してる。だから、まあ他の、そういうの使っちゃいけないんですけど、まあそういうことがあったりとか、逆に、あの一、何かがない。「あるはずなのに、ないない、ない」って。でも本当は持ってきてないんですよ。杖を2本持ってきたとか言ってる。でも本当は1本しか持ってきてないんですけど、「2本持ってきたのに、ないない、探してちょうだい、探してちょうだい」とか。「でも持ってきてないんだよ」って(笑)。納得してくれないときがありますね。大変ですね。

・(本入所の場合入所当初はショートステイの方と同じだったかもしれないが、今はここのペースみたいなものにもうなじんでいるが)ショートステイの方は、(ちょっとしか来てないので)なじまないと。やっぱり家とここだと、それは本人も「あれっ!?!」っていう感じになっちゃってるのかもしれないですね。どうしてここへ来てるか、わからない方も…。いる、いますね。大変じゃない人もいますし、やっぱりもう「そこに従います」みたいな感じの方もいらっしゃいますので。それかも、やっぱ自分で考えられなくなっちゃったりとかもしてるので、まあ「そこにいて暮らしてればいいや」という感じの方もいますし。かと言って、やっぱりこう、この施設に来てるのがわかってらっしゃる方もいて、まあやっぱり人付き合い嫌だから、お部屋にいるっていう方もいますし。

・(ショートステイは)精神的に大変、大変ですね。何かあるかわからないので。「今日は、こんなことがあるのか」みたいな(笑)。1日に、日々、なんかこう、同じような時間を過ごしてるんですけど、でもやっぱりちょっと違う感じだったりするので。新しいことを楽しむような内容でもないわけで(笑)うーん、でも笑い飛ばしちゃうときもありますけど(笑)。大変は大変ですね。

・逆にその、ショートステイの方が、こう、不穏にさしちゃう場合とかもありますし。例えば、その一、「あんた、いつ帰るんだい」という話になっちゃって。まあ、その一、今までは、その人は聞かなかったから。で、普通に過ごしていたのに、「あらっ!?!」とかって、気になりはじめて、「私って、いつまでいるんだろう?」ってなっちゃって。で、それで、こう、職員に聞いて、「あ、あ、あ、いつ帰るの?」ってやって、「この日だよ」とか、「そうだ、そうだ」とか言って。「あ、あ、あ、この日だってよ」とか言って、「ああ、そうかい」ってなって、「まあ、でも長いね」って。まあ、あと2~3日とかだったらいいんですけど、それが10日とか1週間とかになったりすると、「長いねー」って。「あああ」なんて。「家が心配になってきたわ」とかなって、「もう帰りたくなっちゃったよ」とか、そういうことがあるので、こう、帰宅願望みたいなのが、こう、うっすら見えたりなんかすると、「余計なことを言って」って(笑)。

・もう、やっぱり、その人はその人で、こう、終わるときがあるんです。中には、やっぱり「もう帰る、帰る」って言っちゃったりとか、「もう帰りたいたいんだけど。もう息子が心配で」とか言いますよね。「また言ってる、また言ってる」みたいな感じで。でも帰れないのは帰れない。もう帰る日が決まってるので、なかなか帰れないので。(介護する側は精神的にきつい)

・だから、そういうのが続いたら人によっては、もう本当、申し訳ないんですけど、日にちをちょっと

バリエーション (対応の多様さは大変)	<p>短くしてみて、まあ気を紛らわせてあげたりとかするんですけど、もうそう、そうもいかない人には、ちょっとショートステイの担当の人に、ちょっと話してもらったりとか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・そこはまあ、その一、担当の人が。おうちの人に電話にしてもらって、おうちの人に来てもらったりですか、まあちょっと、その対応を取ってもらってるんですけど。 ・なるべく、やっぱりその人の不安を解決してあげるようには、試みてはいるんですけどね（相手がこんらんしているので）大変だし、なかなかうまくいかない。
理論的メモ	認知症介護を語る：利用者の多様性は対応の多様性となり精神的に大変（いろいろな自分－認知症介護の多様性は大変）

資料：特養 職員別分析ワークシート (Eさん) - 8 -

概念名	記憶障害を見ると悲しい
定義	入所者が身内の来訪を忘れてたりするのを見ると悲しい
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・入所してる人は、なかなか。うちのユニットは、しゃべる方がちょっと少ないので、逆にこう、忘れちゃったりするんですよね。あの一、家族が来て、家族が来て、「さっき何々ちゃん、来たでしょう」とか、こう、ねっ、「息子さん、来たでしょう」とか、「お嫁さん、来たでしょう」って言ってもわからない。「えっ、さっき来たじゃん」って言ってもわからない。忘れちゃうんですかね。 ・忘れちゃったりとか、そういうことのほうが。忘れてしまうことのほうが多いですね。 ・ちょっと悲しいですよ、やっぱり。「ああ、せっかくさっき息子さん来てたのに、覚えてないんだ」みたいな。その家族の方も、もう理解があるんで。もう忘れられてるっていう。「もう近くのお兄さんでもいいや」みたいな感じで、割り切ってくれて来てらっしゃるので、まあ、その、それで、まあいいのかなって思ってるんですけど
理論的メモ	認知症の利用者を語る：認知症の症状を見て感じる悲しさ（いろいろな自分－認知症の悲しさ）

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 1 -

概念名	理想の優しい雰囲気はなかなか難しい
定義	業務に追われ余裕がなくなると優しい雰囲気にはなりにくい
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・やっぱ業務が忙しくなってくると、余裕がなくなっちゃって、その一、利用者に対しての声かけとかも、なんか強く、口調が強くなっちゃったりとかするんで、やっぱこういうところであつてくるんじゃないのかなって感じがするんですよね。優しい雰囲気のプロアにするって ・(余裕があればもう少し優しい雰囲気になるんじゃないか?) うん、うん。って思いますね。 ・うん、そうですね。なんか、うん、そう。やっぱ自分、「ああ、これしなきゃ、これしなきゃ」って思ってる中でコールが鳴ったりすると、「ああ、もう！」ってなっちゃって。 ・うん(笑)。そう、そういうのが、やっぱ余裕がないから、そういうふうな考え方になっちゃうんだらうなって感じがしますね。
理論的メモ	介護を語る：忙しさは優しさの実現を不可能にする(いろいろな自分)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 2 -

概念名	余裕のなさは認知症介護の精神的なつらさを増す
定義	精神的なつらさは利用者の認知症と業務に追われる余裕のなさの両方から
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(精神的にとか時間とかいろんな意味で余裕があると、何かクリアできる?) うーん……、どう、どうなのかな……、ああ、そうですね、これも、たぶん業務とかかかわってくるのかもしれないですけど。うーん……、うーん、業務、やっぱ忙し……くなると、やっぱ「つらいな」って思うときのほうが多いですね。やっぱ時間に余裕があると、まあ、こちら、職員としても、やっぱ利用者とか、お話しする時間とかもできるから。 ・うーん。だから、なんか片手間に話を、仕事しながら話をするってなると、やっぱ、なんか、難しいですね。(しっかり向き合って話ができないっていうのは) かえってきつい。
理論的メモ	認知症介護を語る：業務に追われると認知症介護がさらにきつくなる(いろいろな自分—余裕をなくすとさらに大変—認知症介護)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 3 -

概念名	本入所の人は様子がわかる
定義	本入所の人はずっと見ていられるのでわかる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・本入所の人は、まあ日々、見てるので。で、なん、なんとなく、「なんか今日は、調子が悪いなあ」とか、「ちょっと今日、顔色が悪いな」っていうのは、なんとなく、こう、もうほとんどそこにいる人なので、なんとなく、「あっ、今日は違うな」っていうのがわかるんですけど。
理論的メモ	本入所の利用者を語る：わかる安心感を感じる(いろいろな自分—安心感)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 4 -

概念名	認知症の利用者への対応は大変で辛い
定義	認知症の利用者への対応は仕方がないとわかっていても大変で辛い
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・やっぱ、その人に、あー、何て言うんですかね……、うーん、やっぱ認知症の方だから、何回言っても同じことを聞かれるじゃないですか。で、あつちは、もう完璧に忘れちゃって聞いてくるからいいんですけど、こちら側としては、何回も、何回も、同じことを言っていると、なんか、もう本人に、その一、「なんで何回も言ってるのに、わかんないの」って言えないじゃないですか。言ったって、意味がないことなんで。そういうところで、「ああ、ああ、ああーっ！」って思いながら、まあ同じことを繰り返してるっていうことが、なんか、ちょっとつらいなって感じる時がありますね。

バリエーション (認知症の利用者への対応は大変で辛い)	<ul style="list-style-type: none"> ・うん。帰る日を、何回も、何回も、聞かれたりすると。「だから、さっき言ったでしょ」とは言えないじゃないですか。何(なん)、「いつだよ、いつだよ」って答えるっていうのが、ちょっとつらいときがありますね。うーん、これとって(工夫はしていないが)。まあ本人に、それを、日付が、帰る日がいつなのか気になる前に、紙に、こう、「誰々さん、何(なん)、何月何日、退所で」みたいなことを書いて渡したりとかしてますけど。まあ、それは人によってやってますね。 ・その人によっては、もう紙をグチャグチャにしちゃったりする人もいるんで。まあ、それを大切に取って、こうやって見て確認する人もいるんですけど、まあ、そういうふうにやったりとかしてますね。(グチャグチャって捨てられちゃったりする人っていうのは、基本的に何回も聞いてくるひとで) やっぱ、ちょっとつらくなる
理論的メモ	認知症介護を語る：認知症の症状への対応は病気と分かっているけど大変でつらい(いろいろな自分)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 5 -

概念名	ショートステイの橋渡し役(相談員)はキーパーソン
定義	ショートステイは急変などの時大変、キーパーソンは相談員
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・その異変に気づいたときに、ショートステイの担当の人に言って、で、家族に連絡をしてもらってみたい、そういうところはあります。 ・(橋渡しをした人、相談員さんもキーパーソン) そうですね。やっぱその人の判断によっては、まあ……、その人、もう基本的に全部、何(なに)、ショートステイで何かが起きたら、もうその人に相談するんです、もう全部。で、その人が判断をしてるんで。家族に相談するとか、もうちょっと、もう少し様子を見るとか。やっぱその人は重要ですね。
理論的メモ	ショートステイ利用者：異変に気付きにくいので相談員がキーパーソン

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 6 -

概念名	ショートステイと本入所ではバタバタが違う
定義	本入所は昼間ずっとバタバタしていて、ショートステイは入れ替わりにバタバタする
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(両方をみる) そうですね。えーと、そうですね、両方。その日によって、ショート側だったり、本入所側だったりって変わってきますね。夜勤は1人なんで、フロアに。なんで、両方ともみます。 ・うん、昼のほうが、やっぱバタバタしてますね。 ・本入所のほうは、基本的にバタバタしてますね。なんか、何て言うんですか、やっぱ介助が多いので。で、介助側でよくあるんですけど、それに入るのが、食事介助とか。 ・で、ショート側のほうは、まあ午前中は、その一、入所とか退所とかがあるので、早番の職員がすごい大変なんですよ。で、午後になると、早番は、まあちょっと落ち着いて。もうあとは帰る人だけなので。まあ、ゆったり、ちょっとお話を、ふざけたこと言って、話し合えたりとかっていう時間ができますね。 ・だから早番の午前中の、その一……。入所とか退所をしてる中での、その一、コールが鳴ったりとか、トイレに連れて行くとかっていうのは、やっぱつらいですね。 ・で、ある程度の時間内に業務を終わらせなきゃいけないっていうのがあって、それを考えながらやっていくと、なんか、何(なん)、何て言うんですかね、どんどん、どんどん、進んでかないと、こっちとしても、精神的に、なんか負担になっちゃいますね。(そんなに長くない午前中に、もともと業務がいろいろあってバタバタするのに) そこにショートステイの場合、入退所が、入所とまあ退所の準備もして大変。(とにかく忙しく、かかわれないとか、そういうことももちろんあるわけだけど)「それどころじゃない」って感じ。
理論的メモ	システム：本入所とショートステイの違い：バタバタ感の違い

概念名	ショートステイ介護の難しさ
定義	利用者も職員も入れ替わり、家庭へ帰っていくショートステイ利用者介護の難しさ
バリエーション	<p>・もうショートステイなんで、まあ、もともと家族、家に帰るんですけど、でもやっぱ、ここの判断って、すごいなんか、ちょっと難しくて、私の中で。その一、何て言うんですかね、その人、まあ、その日、その日によって職員が替わるじゃないですか。で、こっちの、ショート側の利用者も替わるんで、いつから体調が悪いつかっていうのが、記録とかに残ってないと、なんか、「あれっ、この人、こんな感じだったっけ？」ってなって、そのまま流れてっちゃったりとかすることがあるんですよ、なんかアザができてるとか、「いつアザができたんだろう？」とか、そういうのとかも、なんか、他の職員は気づいてることは気づいてるんだと思うんですけど、それをナースに報告したりとか、記録に残したりっていうことを、その一、たぶん、してる職員はしてて、してない職員は、たぶん忙しくて忘れちゃったりとかして。で、「いつできたんだろう？」ってなって、なんか、こう、またそれでナースに聞くと、「同じことを聞かれてる」とか言われると、ああ、なんか、ちゃんと記録に留（と）めて、その人がどういう状態だっているのを、おかないと、その人の異変に気づくも、気づかないも、わからないじゃないですか。うん。そういうところとかも、やっぱ、ちゃんと職員同士の申し送りをしていかなきゃいけないっていう感じですね。うーん、だから、その一、気づい、まあ自分で訴えてくることのできる人もいるので、そういうときとかにも、やっぱ、何て言うんですかね、その人が、まあ認知症だからといって、まあ、また、そんな、「また言うてるよ」みたいな感じじゃなくて、「どこが痛い？」とか聞いてあげて。で、実際にナースに診てもらったりとかっていうことが、大切なんじゃないのかなっていうふうに思いますね。</p> <p>・(あれっと思っても) その人、家でそうなってるのかもしれないし。どこでなってるのとかもわからないと、「あれっ、この人、顔色、こんな色だったっけ？」とか。「なんか歩き方が変だぞ」って思っても、こう、何て言うんですかね、家で、家からそうなのかもしれないし、ここでなったのかもわからないってところで、なんか……、うん、ちょっとそこの判断が難しいっていうか。</p> <p>・その人、家では、こう、家でそんな感じだったよって言われたら、まあ、「そうなのか」って納得するしかないんですけど。でも見てて、「大丈夫なの？」ってなっちゃったりとか。</p> <p>・(うちの人は専門家じゃないから気づかなかったりするけど、ここで専門家が見て、「えっ、これ、いいの?」って気づくことがある) そういうときは、まあ一応、ナースに報告して。してますけど、でもこれといってすることはないんですよ、ショートステイの人って。</p> <p>・なんかナース側も、「ショートの人だから」って言われちゃうんで、こっちが。だから「湿布貼っついて」とか、そういうことしか、もう。その人を病院に、本当、こう、その利用者を転ばしちゃうって、どっかにアザとかができちゃうって、病院に連れていくっていう感じなんですけど、その間にも、やっぱ家族に相談してから行ったりとかもしなきゃいけないので。</p> <p>・やっぱそういう、ショートステイの人は、ちょっと……、まあ手間、まあナース側としても、たぶん手間があるっていうのか、わかんないんですけど、やっぱショートだ、ショートの人だから、もうこれ以上できないっていうふうに、その、湿布の薬を持ってきてなかったら湿布を貼れないし、その、家から何かの薬を持ってこなきゃ、それ、園では、なんか薬は出せませんとか言われちゃうと、「そうなのか」って感じはしますね。</p> <p>・(実際、気がついて) 変えられない。で、家族の人に、持ってくるっていうことを、そのショート担当の人に報告をしてって感じですね。その家族が、まあ持ってきてくれればいいんですけど、まあ持ってこなかったら、まあこっちが、フロアにあるやつを貸し出したりっていうのはあるんですけど、でも、それも限度があるじゃないですか。湿布とか、ちょっと塗る薬ぐらいしか。だから、そういうときに、なんか、やっぱショートだからって、括られちゃってるのは、「ちょっと、どうなんだろうな」っていうところがありますね。</p>

バリエーション (ショートステイの難しさ)	<ul style="list-style-type: none"> ・(帰宅時の報告は)感じ……、そういう会話はないですけど、でも一応、介護職員が、一応、その、もし湿布を貼ったりとかしてる場所があったら、その介護の手紙に書きますね。 ・「いついつ、湿布貼って」とか、「歩行が、ちょっと不安定ですよ」みたいなことは書いて、で、それを荷物に添えて、そのまま退所してもらおうんですけど。そういうのは、してますね。 ・その異変に気づいたときに、ショートステイの担当の人に言って、で、家族に連絡をしてもらってみたい、そういうところはあります。うん、うん、そうですね。で、その入退所をやってるあいだにも、利用者の人を見守りしながらやらなきゃいけないので。うん。やっぱ大変です。 ・(午前中は特に)バツバツしてますね、大変なときは。入所が3件とか退所が3件とかあるときは大変ですね。
理論的メモ	ショートステイ介護を語る：様子が分かりにくいショートステイの利用者介護は難しい(利用者-ショートステイ)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 8 -

概念名	不完全なショートステイの人の申し送り
定義	ショートステイの人の申し送りが完全にはできないこともある
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・うーん、そうですね。まあ、その一、その人の対応とかは、やっぱ重要なんで、やっぱみんな、申(もう)、口で申し送りをしたり、ノートに書いたりとかしてますね。 ・(ただ)うん。とか、なんですかねえ、やっぱ忘れちゃったりとか。私も、やっぱ忘れちゃうんで。一緒に入所したときに、やっぱ荷物とかチェックしてる時に言われるんで、こっちとか見ながらやって、違うことをしながら、話をされたりとかするんで、それで、たぶん抜けちゃったりとかっていうことなんですかね。えーと、もし、そのときだったら、周りの、ナースの人も呼ぶんで、ナースの人に「こうしてください」とか、運転手さんから「ご家族から、こういう話がありました」とかって言われると、まあ、こうやってメモを取りながら、チェックしながら、みたいな感じでやってるんですよ。うん。「さっき、何って言ってたんだっけね。もう運転手さん帰っちゃったし」みたいな感じで。フフッ。そういうのも、たまにありますね。 ・(ストレスというか、「ああ、ああ、ちょっとな」みたいな感じ)うん、そうですね。
理論的メモ	ショートステイ介護を語る：ショートステイの人の申し送りは忙しいので大変(いろいろな自分-ショートステイ介護)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 9 -

概念名	入退所のない日はのんびりして
定義	入退所がないとのんびりと過ごせる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(入退所のない日)は、たまーにありますね。やっぱ日曜日は、ほとんどないんですよ。 ・(日曜日は)ゆったりしてますね。だからそのときに、ちょっと下から、あのプロジェクターを持ってきて、映画を見たりとか……。 ・なんか工作をしたりとかっていう時間はあります。そういうのを日曜日に埋め込んでます、むしろ。 ・(平日は、なかなか……。)できないですね。うん。 ・(午後は、皆さん好きなように過ごす)うーん、そうですね。
理論的メモ	システム：のんびりした時間は工作をしたり出来る(特養をシステムから見る-入退所)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 10 -

概念名	看護師の専門性からの意見がほしい
定義	医療的なことわからず専門的な意見が欲しいのに貰えないもどかしさ
バリエーション	<p>・(異変っていうのは、けっこう対処が難しい) うーん、そうですね。(ちょっとおかしいことに気づいても、詳しいことが分からず、対処しづらい) そうですね。うん、なんか「様子見といて」って言われるだけとか(笑)。看護婦から、そうやって言われると、「様子見とくって、どういうこと？」みたいな。ハハハハッ、そう。そう、様子が変だから報告してるんですけど、「ちょっと、もう少し様子見て」って言われて、「うーん」って困っちゃうときもありますね。(「見てるから言ってるのに」って。) うん、そう。そんな感じです(笑)。</p> <p>・はい。まあ、それは本入所でも変わらないときがあるんですけど。</p> <p>・(専門家としての看護師から「こうなったら言って」とか、「そうならないうちは大丈夫」とか、もうちょっと具体的な……。) 話がほしいですね、うん</p>
理論的メモ	システム：専門的な意見を貰って安心したい(システムから特養を見る一看護師の意見)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 11 -

概念名	話を聞いてあげられない
定義	業務に追われてしっかり話を聞いてあげられないことが気になる
バリエーション	<p>・うーん、やっぱり業務が忙しくなると、その、利用者の人と、まあ介助をする中では、かかわることができるんですけど、バタバタ自分が動いちゃってるので、その人と話をするっていうか、その、あー、うん、声をかけたりっていう時間が、もう少し持てるもんだと思ってたんですけど。でも意外と持てなくて。なんか業務に追われて仕事が終わるって感じですよ。</p> <p>・(業務はこなすけど、一人ひとりの方とかかわる時間を本当は持ったほうがいいんだけど、という感じで) でもなるべく、やっぱ介助を、食事介助してる時とか、オムツ交換してる時とかに、声をかけたりとかっていうのはしてますね。リビングにいない、居室にほぼ入ってる利用者の方は、そういうところで、ちょっとかかわって、うんなんか違う表情が見れたらいいなと思って、そういうふうにやったりとかしてますけど。でも、やっぱ業務に追われてるって感じが自分の中でして</p> <p>・うーん、そこまで(仕事が終わって「業務だけだった」と感じる) 忙しいってわけでもないんですけど。でも、やっぱ、そうですかね。なんか利用者が、こう、訴えてくることに、その仕事をしてるから、やっぱちゃんと聞き、こう、解(かい)、その訴えを解決できないっていうか、何て言うんですかね。うーん、「ちょっと待ってて！」って言うことが多いですね(笑)。うん。なんか、「今、これして、仕事してるから、これ終わったらね」とか言って。言って、やっぱ待たしちゃうたりとかして。(待たせておいてその業務が) 終わったら、もう次の業務があるんで、ちょっと聞いて、「ああ、わかった」って言って、それでまた次の業務に入っちゃってるって感じですかね。</p> <p>・(「これがない」とか、「どうなってるの?」とか、いろいろ聞かれるけれども) うーん。うん、うん、そうですね。(一応「わかった」と聞いてあげる)</p> <p>・で、なんか、なんも、たぶんあちら側としては、たぶんちょっと話を聞いてほしいんだろうなと思う。こうやって手招きされるんですけど、でも「ちょっと待ってて。今、忙しいから」って言って、そのまま、パーって、なんか行ったり来たりして。で、もう、こっちはこっちで、仕事で忘れちゃって(笑)、「あっ、そういえば。ごめん」とか言って、遅くに行って(笑)。「そういえば、話、何だった?」とか言って。そんな感じになっちゃってますね。そうしたら、なんか、まあ、その人は基本的に寂しがり屋なので、「ちょっとお」とか言って、なんかいろいろ言って、話したりとかしますけどね。(その場では無理でもあとで聞いてあげられる) そうですね。やっぱ業務が忙しくなってくると、余裕がなくなってきたら、その一、利用者に対しての声かけとかも、なんか強く、口調が強くなっちゃったりとかするんで、やっぱこういうところでつながってくるんじや</p>

バリエーション (話をきいてあげられない)	<p>ないのかなって感じがするんですね。</p> <p>・(業務をやっているのにコールが鳴って、まあコールも業務だけ)で、そういうのとか、もうちょっとその場で、まあ、なんか、もし「トイレ連れてって」って言うんだったら、トイレに連れてってあげるし。で、コールが鳴ったら、その人のところの部屋行って、「どうしたんですか？」って聞いて、まあ、「こうこうこうだ」って言われたら、まあ「テレビをつけて」とか言われたら、テレビをつけてあげたりとか。そんな感じで、そのときの要(よう)、要望を応えるっていうのは、まあ、その仕事をしながらやったりとかしてますけど。うん。</p> <p>・(ちょっとしたことだったら仕事をやりながらでもできるけど、話すっていうのは、やりながらでは難しい) そうですね。そうですね。</p>
理論的メモ	介護を語る：業務に追われる忙しさは利用者の相手ができないと感じる(いろいろな自分-業務に追われる)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 12 -

概念名	重度の認知症の人とともにいることの体験
定義	認知症が重くコミュニケーションが取りにくい人とともにいることの体験
バリエーション	<p>・立ち上がることが多くって。でも歩くと転びそうになる方。で「何かしたいことがあるのかな」って、話を聞くか、あるいは、とりあえずそばに寄り添って座る。うーんと……、そうです。あっ、この人、もともと、ほとんど、あんまり話の、こう、会話ができない人だったんですね。で、なんか立ち上がって、「どこ行くの？」とか、「何すんの？」とか言っても、でも、なんか、やっぱちょっと意味不明な言葉が返ってくるじゃないですか。で、「そっかあ」っていうんで、「じゃあ、もう一回、座って」って言っても、やっぱ何度も、何度も、何度も、立ち上がるんですけど、まあ、その繰り返しって感じで、結局は本人も、たぶん何かしたいことがあったんだけど、こっちが、もう「座って」って言っちゃってるから、結局、そこで解決できなくて、立っちゃうみたいなの。その繰り返しで。で、今度、ちょっとそばに座って。で、こっちが記録を書いたりしてたら、まあ、ちょっと話しかけてくるんですよ。そういうのに「うん、うん、うん」ってうなずいたりしてると、なんか、たぶんそれで気が紛れるのか……。うん、そこにずっと座ったりとか、なんか1つのものになんか「本、見る？」とか言って、ポンって本置いとくと、それに集中してパーッと見たりとかっていうことは、ありましたね。やっぱ1つのことに集中すると、たぶん気が紛れるっていうのもあるみたいで。あと、寂しいとかっていう気持ちがなくなってその一、座ってずっとじーっと、なんかしてるって感じですかね。うーん、何なんですかね。安心したのかな。なんか、ちょっとわかんないんですけど。うーん、そうですかね。たぶんその人、私の考えなんで、その人がどう思ったのかわからないんですけど。でも、たぶん「ここに私はいいんだろうか」っていう考えとかが、あったんじゃないですかね。で「どっか行かなきゃ」と思って立ち上がって、みたいな感じで。たぶんそういう考えをして、立ち上がったとかしたんじゃないのかなって感じはしました。</p> <p>・隣に座って、まあ本人に「ここにいいの？」って言われたら「ああ、いいよ。ここにいいよ」って言ったりとかするんですけど。でも、やっぱもう話を、こう「どうしたの？」とか言っても、やっぱあやふやな、何て言うんですかね、辻褄の合わない返事が返ってくるんで、やっぱそこでも何だったのかっていうのは、わからないですね。寂しいとかっていうのは、わからないです。</p> <p>・(会話が成立しない) うん、うん。そうですね。うーん、いやあ、そのときによって。だから、「うん？ 何言ってるのかな」っていう感じの言葉を言ったりとかしてたんで。これとって、もう、けっこう昔のことなんで、覚えてないですね(笑)。でもやっぱ「うん？」みたいな。何だったんだろう、何だったのかな。うーん、そうですね……。うーん、まあ、あ、ありますね。その利用者によってなんですけど。うん。</p> <p>・やっぱ認知が、けっこう重い人だと、こういう感じになってきますね。やっぱ、こっちの話も理</p>

<p>バリエーション (重度の認知症の人と共に・)</p>	<p>解が、たぶんできてない。で、何回も立ち上がったたりしたり。やっぱそういう人は、こう、こっちが話しかけても、全然違う言葉が返ってきたりとかっていうことがあるんで。うん。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一応、「どっか行きたいの？」って言って、たまに部屋、何、自分の家に、なんだか帰りたいとかっていう話が出たら、「じゃあ、ちょっと一緒に歩こうか」って言って、その一、一緒に。まあ1人では歩かせられないので、まあ一緒に、ちょっと散歩してみたりとかして。うん、そうですね。で、歩いてみて、まあ、それで結局、あっ、なんか、「部屋あった？」とか言って、「ないわね」って。「じゃあ、戻ろっか」って言って、戻って座るみたいな感じです。そう。うちの部屋ですね。 ・あと、誰かを探してるとか言って。たぶん家族の人を探してるとかっていう話になると、「じゃあ、ちょっと探してみよっか」って言って、一緒に散歩したりとか。(一旦ね、そうしてあげるのが)ポイントですね。 ・(対処しているところに気持ちは) うーん、そうですね。やっぱその人が、どういうふうに、まあこっちこの上の、そのまますぐ座らしちゃうっていうのはまあ職員も、やっぱこっちも何かの仕事をしながら、立ち上がって、何回も立ち上がり頻回で「もう座ってて」ってなっちゃうと、やっぱ混乱しちゃって「なんで私が座ってなきゃいけないの」とかってなって、またドッと立ち上がったたりとかするんですけど。うん。でやっぱそばに…、なんかその対応によっては、やっぱ利用者の変(へん)、行動に変化があるんで。うん。「あっ、こうすれば、なんか1つのことに集中できるんだ」とか、そういう。「この人、こうしてみただけダメだったから、次はこうしてみよう」とか。
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：コミュニケーションが取れない認知症の人と分からないながら共にいる体験から発見した対処法(いろいろな自分-認知症の人から学ぶ)</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 13 -

<p>概念名</p>	<p>認知症の重いショートステイ利用者への対応を思い出す</p>
<p>定義</p>	<p>ショートステイで混乱していた重度の認知症利用者への対応を思い出す</p>
<p>バリエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・やっぱ認知が、けっこう重い人だと、こういう感じになってきますね。やっぱ、こっちの話も理解が、たぶんできてない。で、何回も立ち上がったたりしたり。やっぱそういう人は、こう、こっちが話しかけても、全然違う言葉が返ってきたりとかっていうことがあるんで。うん。 ・一応、「どっか行きたいの？」って言って、たまに部屋、何、自分の家に、なんだか帰りたいとかっていう話が出たら、「じゃあ、ちょっと一緒に歩こうか」って言って、その一、一緒に。まあ1人では歩かせられないので、まあ一緒に、ちょっと散歩してみたりとかして。うん、そうですね。で、歩いてみて、まあ、それで結局、あっ、なんか、「部屋あった？」とか言って、「ないわね」って。「じゃあ、戻ろっか」って言って、戻って座るみたいな感じです。そう。うちの部屋ですね。 ・あと、誰かを探してるとか言って。たぶん家族の人を探してるとかっていう話になると、「じゃあ、ちょっと探してみよっか」って言って、一緒に散歩したりとか。(一旦ね、そうしてあげるのが)ポイントですね。(対処しているところに気持ちは) うーん、そうですね。やっぱその人が、どういうふうに、まあこっち、この上の、そのまますぐ座らしちゃうっていうのは、まあ職員も、やっぱ、こっちも何かの仕事をしながら、立ち上がって、何回も立ち上がり頻回で、「もう座ってて」ってなっちゃうと、やっぱ混乱しちゃって、「なんで私が座ってなきゃいけないの」とかってなって、またドッと立ち上がったたりとかするんですけど。うん。で、やっぱそばに……、なんかその対応によっては、やっぱ利用者の変(へん)、行動に変化があるんで。うん。「あっ、こうすれば、なんか1つのことに集中できるんだ」とか、そういう。「この人、こうしてみただけダメだったから、次はこうしてみよう」とか。うん、それは考えて……。 ・うん。でもあんまり、ここまでの人は、ショートだからか(笑)、いない。いない。 ・こういう感じの人が、もうあまりいないんで。この方、亡くなっちゃったんで、あれなんですけど、そうですね、うーん、最近のショートの方は、ちょっとしっかりしてる方が多いんで、うん。

バリエーション (重度認知症)	まあ言ったら、理解してくれるって感じの人が多んですけど、昔は、まあ、こういう人が何人もいたのかな。でも私は、この人しか、あんまりかかわったことがなくてって感じですね。
理論的メモ	認知症介護を語る：重度の認知症利用者の混乱と対応

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 14 -

概念名	同僚に癒される
定義	職場でストレスを解消できる
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・職場の中でストレスが解消できるというか (笑)。 ・うーん、職員同士も、たぶんそんな、こう仲が悪いとかっていうのも、ないんじゃないですかね。
理論的メモ	同僚を語る：癒してくれる人

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 15 -

概念名	認知症の重い人には他の職員と一緒に思考錯誤する
定義	重度の認知症利用者に対応する時は試行錯誤し、同僚とも連絡を取り合う
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(大変な利用者には「こうなのかな」って考えながら…) うん、そうですね。(試したり)で、他の職員と話しながら。「こうしたほうがいいわよ」とか、「これはダメだった」とか。) うん、そうですね。この、隣の席に座るってというのは、他の職員に聞いて、「ああ、そうなんだ」って。で、「ちょっと私もやってみよっかな」みたいな感じで座って、話を聞いたりとかっていうふうに。 ・(お互いに情報交換しながら) そうですね、はい。(けっこう大事) うん、うん、そうですね。 ・うーん、そうですね。まあ、その一、その人の対応とかは、やっぱり重要なんで、やっぱりみんな、申(もう)、口で申し送りをしたり、ノートに書いたりとかしてますね。
理論的メモ	認知症介護を語る：試行錯誤し、同僚と連絡を取り合う工夫をする

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 16 -

概念名	利用者さんに癒される
定義	利用者とのかかわりで癒されることもある
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・うん、けっこう利用者の人がかわいいと思える、思うんで(仕事は)楽しいです。 ・もう、その人とかかかわっていると、「ああ、癒されるなあ」って感じです、もう。 ・「お年寄り、好き」 ・(この仕事につけてよかった) はい。うん、その人のところに、夜勤とかで、ちょっと「ああ、もう疲れた」と思ったら、その人の、まあ本入所なんですけど、部屋行って、一緒に、ベッドにガーッとかいて、「ちょっと寝かして」とか言って、一緒に寝ちゃったりとか。うん。その人に抱きついたりして、癒されてます (笑)。
理論的メモ	利用者を語る：いろいろな自分一利用者癒される

資料：特養 職員別分析ワークシート (Fさん) - 17 -

概念名	人手がほしいが、だれでもいいわけではない
定義	忙しいが、きちんと仕事のできる人が欲しい
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・うん、そうですね。もう1人、職員がいたりとかっていいのがあれば、いいんですけど。でも今、職員がいないんで、まあ、しょうがないですね。やっぱ1人で全部やってかなきゃいけないんで。 ・ああ、ああ、ああ、でも見守り、ああ、でも、どうなんだろう。 ・うーん。まあ、そのボランティアさんが、なんか、折り紙とかができる人だったら、一緒に折り紙折ってもらおうとかっていう、そういう。なんか作品を作ってくれたりとかしてくれると、うれしいですね ・(それ)は、どう……、ないのかな。ボランティアって、どうなんだろう。前は、なんか、ちょっと来たりとかしてたんですけど、今、それは、あんまりないですね。
理論的メモ	介護を語る：人手：ボランティアでは用が足りない (システムとして特養を見る)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Gさん) - 1 -

概念名	人手不足が理想と現実のギャップを生む
定義	認知症介護の理想があっても人手がないと実際には出来ないことばかり
バリエーション	<p>・まああのー、自分の中では、まあ理想じゃないんですけど、一番いいのは、やっぱり、あの、ショートステイというか、あの、その、来たときに、あの、一番最初に書いてあるようにですね、[これですね、はい] 一人ひとりの、まあ利用者が、楽しく、ケガなどないように、穏やかに過ごさせていけば、それが一番いいのかなと思うんですけど、やっぱりあのー、人数、職員の人数も少し少ないですし、利用者さんが来たときに、一緒に、あのー、やっぱり足の不自由な、こっちもというか、介護をして一緒に歩いたりとか、トイレ介助したりとかしなくてはいけない方もいらっしゃいますので、そういうときに、やっぱり人数が少ないと、その方たちが一緒に動いたりとかしたときに、あのー、1人だと、どうしても手のほうが……。ええ。あの、あいてしまいますので。まあ、そうなったときに、転倒してケガとかっていうのも、なってしまいますので、まあその、一番いいのは、もうそうならないように、まあ、一番上に書いてあるように、一人ひとりの利用者の人らに、楽しく、笑顔で、あのー、利用してもらえれば一番いいのかなとは思うんですけど</p> <p>・やっぱりあのー、考えてることと現実っていうのは、やっぱり、多少やっぱりギャップっていうか、その違いはあるんですけど。はい。現実とはやっぱり、ちょっとやっぱり違うんですね(笑)、ええ、ええ。そうなんですか。今、人手不足というか、人(にん)、人的にも、この、リストラとか、そういうのが騒がれてる中、なかなかね、やっぱり人が、介護のほうは集まってこないんで。来ても、やっぱり研修やってるあいだに辞めたりとかっていう方もいらっしゃいますので、もう少し人数的にやっぱり増えて、増えれば、職員のほうも、一人ひとり目の行き届き具合が違うのかなとは思うんですけど。(1人の人の手足というのは限りがある) そうなんですか。</p> <p>・本当はもう利用者の好きな、好きなように言うところとちょっと変なんですけど、やりたいような行動を取らせるのがまあ一番いいのかなと思うんですけども。そうすると、やっぱりあのー否定じゃないんですけど、「違うよ」とか言うと、不穏になったりする方もいらっしゃいますので。で、本当は、あの、散歩、「歩きたい」と言ったら、一緒に散歩したりとか。で、まあ、一緒に歩くのが嫌だったら、1人でね、好きなように歩かせるのが一番いいと思うんですけども、まあ、それでも、転倒とかケガ、あのー、そういうのもありますので、なかなかね、そういう、自分が思ってるような、理想のところまでは、ちょっといかないですかね、やっぱ。(人手の問題) そうですねはい。</p>
理論的メモ	認知症介護を語る：理想と現実のギャップ(いろいろな自分ー認知症介護の理想と現実のギャップ)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Gさん) - 2 -

概念名	工夫しても対応しきれないときは優先順位をつけて
定義	場に合わせて考え本人や同僚に声かけし、それでも対応しきれない時は優先順位をつけて対応
バリエーション	<p>・ええ、対応しきれないときがありますね。そのときは、やっぱり自分のほうで、あの、順番って言うと失礼なんですけど、あのー、一番危ない順番のほうから行ったりはするようにしてるんですけど。あのー、寝たきりの方は、あの、「尿が出たから取り替えてくれ」というコールもあるんですけど。で、それもやっぱり、あのー、立ち上がって転倒とかっていうふうになってしまいますと、そっこのほうが危ないです。だからそういうときは、あの、一回、部屋で声をかけて、「またもう少ししたら来ますから」と声をかけて、あのー、優先の、やっぱり、その、立ち上がってフラつきがあったりとか、そういうほうを、優先のほうをさしてらってるんですけど。</p> <p>・そうですね。だからショートの人も、入所してきたときに、その人の特徴とか、その体の状況とこのを把握してないと、いざっていうときに、やっぱり、「この人、こうなってるから、すぐ行かないといけない」とかかっていうのがありますので。だから常にそういうのは心がけてるようにはしてるんですけど。</p>

バリエーション
(工夫しても対応しきれない現実)

・それでも、やっぱり同じような感じの人が重なっちゃうと、ちょっと、どうしても、そこらへんは……。ええ。まあ、そういうのは、めったにはないんですけどね。たまに、やっぱり同じような感じで、足のちょっと悪い人で、やっぱ手、手引きをしないと、うまく歩けないような人が2人とか3人ぐらいいて、一緒になってしまうと、そういうときは、もう本当、時間がなくて、「ちょっと、すぐ来るから、動かないで待っててね」って言わないと。それでも、やっぱり動く人は動いてしまいますので(笑)。そうですね、そこらへんは、もう運という言い方は、ちょっと変なんですけど、やっぱり転倒する、しないっていうのは、その状況もありますので。

・(夜だと覚醒していないこともある) ああ、もうそうですね。目え覚めてないで、けっこう、自分で足を下ろしたつもりで、そのまま動いて、前のめりに転倒っていう方もいらっしゃいますので。だからベッドの位置は、もう一番低くしたりとか、いろいろ工夫はしてるんですけど、それでも、やっぱり転んでしまうときは転んでしまいますので(笑)。

・(自宅でも同じだろうけど) そうでしょうね、はい、そうです。やっぱ気い遣いますね、はい。
・ああ、もう何も無いときもありますね。それから、あとはショートの方の、利用されてるメンバーによっても、もう全然普通に、1人で、もう歩いたりとか、ご飯食べたりとか、全部できる人もいますので。だから、そういう人が多くいたときなんかは、もうすごい、やっぱ楽になりますね。
・ええ。で、やっぱ重なるときは、やっぱりそういう人が、けっこう何人か一緒に入ってきて、重なってしまうときは、やっぱ重なってしまうんですけど。

・(体は元気で認知症がひどい利用者も) ああ、いますね、はい。動き回る方もやっぱり多いんで、やっぱりこっちのほうでも目を、あの一、行動とかを見てないと、あの一、けっこう歩いて、で、エレベーターホールの方へ出たりとか。で、あとは反対側のほうの、のほうに別グループに散歩に行かれるんで、で、やっぱりこちらのほうも、その人がどこに行ったかっていうのを把握しとかなないといけない、いけませんので。だから歩かれてるときは、なるべく、あの一、声をかけて。「トイレ行くの?」とか、「散歩に行くの?」とか、声をかけて。そうすると答えてくれますので、「トイレに行くよ」と。で、トイレに入るのを確認して。で、まあちょっと、他の業務をやったりとかするんですけど。で、あとはトイレを出たのを確認して。で、リビングじゃない方向に行くと、「リビング、こっちだよ」って。「ちょっと散歩してくるね」って言ったら、「気をつけてね」って言って、とりあえず、あの一、その利用者の方を目で追って。で、もう一方のユニットのほうに行ったりしたときには、そのユニットのほうの職員に声をかけたりとか。「今、行ってるから、ちょっと見といてくださいね」って言って。で、反対側の別グループのほうへ行ったりしたときは、あの一、その利用者の方のところまで行って声をかけて。で、「向こうのほう、少し忙しいからね」って言って、「こっち、戻ってこよう」って言って、声をかけたりするんですけど。まあ職員が多かったりするときには、一緒に、まあ手つないだりとか、あの一、その反対側の別グループのほうに……。

・まあ気分転換とかもありますので、あの一、散歩したりとかはしますけど、なかなかそういう状況もあんまり、できないことが多いので。

・(待っていただくにしても、いったん声をかけておいて) そうですね。様子を見て、優先順位をつけて……。何もしないと、やっぱり、あの一、利用者の方も動く、動いてしまいますので。

・で、一声をかけることによって待ってくれる方もいますし、「わかった」って言って、ちょっと座って。で、少したつと、立ち歩いたりとか、そういう方もやっぱいらっしゃるんで、まあ、とりあえず声をかけて、その場を落ち着かせて、座らせたりとかして。で、そのあとに、すぐその人のほうへ行ったりとかは、するようにはしてるんですけど、やっぱりこっちで声をかけても、思ったように、やっぱしてくれないこともありますので。

・だから一人ひとりの、やっぱり性格とか、その行動を把握したりとか。で、やっぱ常に声をかけて、そのとき、その人の体調とかを見とかなないと。やっぱり今、カゼなんかもある……。はやつてるときには、前、少し前にもありましたので。

<p>バリエーション (工夫しても対応しきれない現実)</p>	<p>・だから、けっこう元気な方でも、なんか気分が悪くなったりとか、なんか元気ないときなんかもありますので、様子観察、まあ観察のほうをしとけば、「いつもこの人、元気なのに、今日、ちょっと元気ないなあ」っていったときに、声かけたりとかすると、「ちょっと頭が痛いんだよ」っていうときもありますので。そうしたら、「少し休んでいいよ」って言って、部屋で休ませたりとか。あとは、体温を測ったりとか、血圧を測ったりとかもできますし。で、なんかあったときに、すぐナースのほうに……。ええ、看護師のほうに連絡して、あの、どうすればいいかっていうのを仰ぎますので、とりあえず来たときと、あとは利用者の、常に様子観察をしたりとか、あと、そういうのも見ておかないと、なんかあったときに対処っていうのが遅れたりとか、できないってこともありますので、そういうふうには心がけてるんですけど。</p> <p>・(看護師は何か要請があったら出かけてくる) そうです、はい。で、あとはもう定期的に、あの一、本入所の方で具合の悪い人とか、そういう人たちを、各階を回ったりとか。ええ。で、あと薬のあれを持ってきてくれたりとか、そういうので、けっこう頻繁には来てもらってるんです。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：工夫をしても人手不足で対応しきれない現実がある（やむを得ず有線順位をつける自分）</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Gさん) - 3 -

<p>概念名</p>	<p>楽しく穏やかに過ごせて満足してもらえる介護をしたい</p>
<p>定義</p>	<p>利用者さんが楽しく穏やかに過ごして満足してもらえる介護をしたい</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・まああの一、自分の中では、まあ理想じゃないんですけど、一番いいのは、やっぱり、あの、ショートステイというか、あの、その、来たときに、あの、一番最初に書いてあるようにですね、[これですね、はい] 一人ひとりの、まあ利用者が、楽しく、ケガなどないように、穏やかに過ごさせていけば、それが一番いいのかなと思うんですけど、そうですね。そういう施設っていうか、利用したときに、そういうふうにな（楽しく穏やかに過ごす）なってもらえば、「また来たい」っていうふうにもなりますし。ええ。一人ひとりの方が、やっぱりそういうふうにな穏やかに、楽しく暮らしていければ、一番いいのかなと思いますので。</p> <p>・そうですね。入所された方もあの、ショートで利用される方も、基本的には同じ考えなんですけど、やっぱりどうしても人数的にも本入所のほうが多くて。で、入あの、職員の数は限られてますのでね。で、本入所のほうは、やっぱり寝たきりの方も多くいますので。だから本入所のほうも同じ、あの、ショートと同じような形で接してはいますね、はい。</p>
<p>理論的メモ</p>	<p>介護を語る：理想（いろいろな自分－理想の介護）</p>

資料：特養 職員別分析ワークシート (Gさん) - 4 -

<p>概念名</p>	<p>死角が危険を生む</p>
<p>定義</p>	<p>一人に介助している際に死角ができ、他の利用者に危険な状態が生じる</p>
<p>バリエーション</p>	<p>・やっぱりどうしても人数的にも本入所のほうが多くて。で、入（にゅう）、あの、職員の数は限られてますのでね。で、本入所のほうは、やっぱり寝たきりの方も多くいますので。</p> <p>・はい。で、あとやっぱり、あの一、利用者の方で、「疲れたから少し横になりたい」っていう方で、やっぱり、あの、手引きと一緒に介助をして部屋まで連れていくときに、どうしても部屋の中に入ってしまいますから、リビングのほうは見えない状況も出てきますので、そういうときに、やっぱりあの一、足のちょっと悪い方とか、あの、介助しなくちゃいけないような方が、やっぱり立ち上がって、トイレに行こうとかしたときに、転倒とか、ちょっとつまずいたりとかっていうのが、やっぱりありますので。そうですね。ただ、昼間のほうは、職員が2人いますんで、まだ、そこらへんも少しは大丈夫なんですけど、あの、朝、本当、7時ぐらいだと、あの一、1人と、各ユニットに1人ずつしかいなかったりとか、あと夜勤のときは、(2ユニット1グループを) もう1人で</p>

バリエーション (死角が危険を生む)	みなくてはいけないんで。そうすると、コールが何(なん)、あの一、あっちこっちであると、やっぱりどうしても……。それでも、やっぱり同じような感じの人が重なっちゃうと、ちょっと、どうしても、そこらへんは……。
理論的メモ	夜間一人介助のシステムを語る：危険(夜間一人介護の危険性—システムとしての特養)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Gさん) - 5 -

概念名	ショートステイ利用者には特に工夫を必要とする
定義	ショートステイの人は短期間で特徴をつかむ必要があるのでより工夫が大切
バリエーション	<p>・そうですね。だからショートの人、入所してきたときに、その人の特徴とか、その体の状況と、いうのを把握してないと、いざというときに、やっぱり、「この人、こうなってるから、すぐ行かないといけない」とかっていうのがありますので。だから常にそういうのは心がけてるようにはしてるんですけど・(自宅でも同じだろうけど) そうでしょうね、はい、そうです。やっぱり言い遣いますね、はい。ああ、もう何も無いときもありますね。それから、あとはショートの人、利用されてるメンバーによっても、もう全然普通に、1人で、もう歩いたりとか、ご飯食べたりとか、全部できる人もいますので。だから、そういう人が多くいたときなんかは、もうすごい、やっぱり楽になりますね。はい。何かあったときに、やっぱりその、性格とか、そういうのを把握してないと、対処ができないっていうのもありますので。</p> <p>・ええ。だからやっぱりあの一、特にショートの利用をする方っていうのは、期間もそんなに長くありませんのでね。で1週間だったら1週間ぐらいいてまた次の人が来たりとか。で今度、新しい人が新規の方が来られたりとかしますのでやっぱり。何回も来てる人は、だいたい、あの一、性格とか行動の仕方っていうのは、わかりますけど、新しく来た人っていうのは、やっぱりよく観察とかしとかないと、どういうふうになるかっていうのが、わかりませんのでね。やっぱり来たときとか、あの、声をかけたりとか、話すことによって、やっぱりわかることっていうのもありますので。</p>
理論的メモ	ショートステイ介護を語る：ショートステイの介護の大変さ(利用者—ショートステイ)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Gさん) - 6 -

概念名	服薬は神経を使う
定義	服薬も人それぞれなので、間違いないように神経を使う
バリエーション	<p>・(皆さん服薬は) ありますね、はい。けっこう朝方は、やっぱり量がすごい多いんで。「けっこう大変だなあ」と思うんですけどね。10個近く飲む人もいますし。ええ。「すごい大変だな。こんないっぱい飲めんのかな」って。</p> <p>・ええ。2回に分ける人もいますし、「こうして一遍で飲めるよ」って言って、そのまんま、服薬と一緒に介助したりとかしますけど、「いやあ、すごいなあ」と思って。</p> <p>・で、薬を全然飲まない人もいますし。あの、飲まなくてもいいってやつですね。</p> <p>・ええ。ただ、足が少し悪かったりとか、認知症の方とかで、薬を飲まない人っていうのも、けっこう。けっこうっていうか、まあ、あんまりいないんですけど、やっぱりたまにいますね。</p> <p>・(皆さん違うことも特徴の1つ) そうですね、はい。だから薬も間違えちゃうといけないし。</p>
理論的メモ	介護を語る：服薬管理に神経を使う(いろいろな自分—服薬管理)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Gさん) - 7 -

概念名	介護は人相手なので難しい
定義	相手の顔が見えるから介護は難しい
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・あっ、そうですね (人の顔が見える)。人対人ですからね、あの一、介護のほうは。 ・ああ、でもこの仕事をやってて、やっぱり、その、人対人のかかわり合いなんで、すごい難しいっていうのはありますけどね。だから言葉を言えば、すぐ跳ね返ってくるし。で、向こうも、意味もなく、あの一、気分が悪くなると、けっこう暴言パーって吐いてくる人も中にはいますので。やっぱりすごい奥深いっていうか、なんか難しいっていうのが。 ・ええ。前の職場のときは、もう同じ仲間で 24 時間いるので、まあその、仲間の人間、同じような年代の人とのかかわり合いと、あとはもう職務とかするだけなので、まあ、人対人っていうのは、あんまり……。ないんですよ。こっちの介護みたいな感じのは。 ・だから、こちらのほうに来てから、やっぱり人対人、そのかかわり合いとか、そういうのが、接して、なんか難しいってのは感じたんですけど。 ・(前職だと仕事仲間とのかかわり合いだけだった) そうですね、はい。
理論的メモ	介護を語る：人を相手にする仕事の難しさを感じる (いろいろな自分一人相手の難しさを感じる)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Gさん) - 8 -

概念名	ショートステイ利用者には在宅を意識するが実現は不可能
定義	ショートステイの方には特に自宅を感じて頂く努力をするが所詮難しいかと思う
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・とりあえず、あの一、もう利用者の方が、もう年配の方で、もう、ここに来て、あの一、下のデイサービスのほうも来て、あの一、顔見知りの方もいらっしゃいますので。で、ご家族のもとを離れて来てますので。ええ。で、まあ、ご家族の方から、「こちらでお願いします」というあれで来てますんで。ですから、やっぱり、あの一、寂しくならないように。あの一、家と、家といる、家での同じような感じで過ごしてもらうのが、まあ一番いいのかなと思うんですけど。やっぱりなかなか、家と同じことと、(家に) いるようなことっていうのは、なかなかやっぱ、ここではね。あの一、他の人もいますし。 ・そうですね (笑)。自分 1 人じゃないんでね、なかなかそこまではいかないと思うんですけど。でもやっぱり利用者一人ひとりが、あの一、自分んちにいるような感じに、リラックスできて。まあ、そういうふうにご過ごしてもらえれば、いいのかなと思うんですけど。そのためには、やっぱり全体的に楽しくて、ケガがないように過ごしてもらえればいいのかなと思うんですけど。
理論的メモ	ショートステイ介護を語る：努力をしても所詮難しいむなしさ (利用者-ショートステイ)

資料：特養 職員別分析ワークシート (Gさん) - 9 -

概念名	認知症のわかりにくさがすっきりしない
定義	認知症の言動はどんなに考えてもよくわからない、わかったほうがすっきりするが
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(何回も同じことをいったり、急に) そうです、不穏になったり。だからそういうときは、もう……。とりあえず話を聞いてあげたりだとか。もう途中で止 (と) めちゃうと、なんかまたカッカしちゃうので、もう、言いたいことあったら全部、一回、全部言わせてあげて。で、それを聞いて、で、相づち打ったりとか、まあ、その人によって、なんか、「これはこうだよ」というふうに言うんですけど。で「こうだよ」と言っても、やっぱり「それは違う」というふうになってしまいますので (笑)。もう、そうしたら、もう話を聞くしかないんで、話聞くだけで。「そうだね」と言っても。「そうしようね」とか、そういう優しいような感じの表現っていうか、言葉で言って話を聞いてあげると、少し落ち着いたりするときもありますけど。あとはもう…。(できないこともある) そうですね、ええ。

<p>バリエーション (認知症のわかりなさがすっきりしない)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・あとはもう全然関係なく、「バカ」とかなんか、いろいろ言ってくる人も。 ・ええ。前、前はっていうか、あの、前、こっちの、あの、何、ほうにもね、書いてあった、書いてあるんですけど、けっこう「バカ」とか、「早くしろ」とか、「何やってんだ」っていうのを言われて。で、なんで言ってるかっていうのは、考えてもよくわからなかったんです。だからもう、とりあえず話（はな）、「わかった。そういう言葉、言っちゃダメだよ」って言っても、もうカッカ、カッカするだけだったんで。だから「なんでその人が、そういう言葉、言ってんだろう？」って思っても、全然、なんか理解は。こっちもわかんなくて。で、その人、最近、たまに来るんですけど、今はもう、あの一、トイレ介助とか、一緒に行ったりとかしても、「ありがとう」って言ってくれるようになってるので。だけどそのときは、「なんで言ってるのかな」ってのも、よくわかんない状態で。今でも、考えても、よくわかんない。 ・ええ。で、今は、来ても、「ありがと」って言ってくれてるんで ・「早くしろ」っていうのは、あの、パジャマに、あの一、夜、寝るときとかに、あの、着替えさすとかしてるときに、「早くしろー」とか、けっこう威張った言い方でしてるんですけど、それは、ちょっと考えても、こっちがどうこうしてるわけじゃないんで、ちょっと、なんでそういうふうに言ってるかっていうのは……。全然わかんないですね。 ・そんなふうに言わないでくださいねと優しく言ってももう効果ないですね。でも最近、来たときには、もうトイレ介助したときも、「ありがとう」っていう声をかけてくれるようになったんで。 ・(前に比べて) ああ、でも体は、前に比べると元気になったと思いますけどね。だから歩くのが、あの一、トイレ介助、前は、けっこうやっつとで、あの、体重もある方なんで、けっこうゆっくり。あの一、あんまり早いペースで行くと、もうガーッと転んじゃうような感じの人だったんですけど、今はもうけっこう早いペースで、普通、あの、手引きをしながらトイレ介助行くんですけど、けっこう早く歩けたりとかするんで。なんか前に比べると、歩くのが早くなったと思うんで。(他の職員にも) ああ、でも、けっこうそうですね。言う、言いますね。「うるさーい」とか、「もう早くしろー」って言ってました。そうです。ああ、今は、ほとんど聞かないですね、そういう言葉は。けっこう言葉がきつかったですからね。(理由は) それ、わかんなかったです。いやあ、でも、そんなチャキチャキッとしたような感じのイメージはないんですけど。そうなんです。なんかすごい、もう、親分肌じゃないけど、上から、なんか物を言うような感じで、「早くしろー」みたいな。(理由は) ああ、それ、わかんないです(家族は) ああ、それ、なんにも言ってなかったと思いますけど。ああ、わからないですね。(理由を) 考えても、全然わからないですね。 ・(なんか、よくわかんないなという思いは) ああ、ありますね。で、今でもそういう「早くしろ」とかって、変わらないんだったらまだあれなんですけど、今はもうトイレ介助に行くと「ありがとう」と言ってくれてますので。うーん、だから、そこらへんが、すごい変わったなとは思ってますけど。 ・ああ、逆に元気になってますね。(自信がついて元気に?) ハハッ、どうなんですかねえ。 ・ええ、ええ。でも、あの一、言葉は、あの、「ありがとう」って言ってくれてるんですけど、ちょっと、こういう言い方は悪いんですけど、やっぱり昔と、あの一、ふてぶてしいっていうか、そういう態度自体は、そんなに……。変わってないんですね。ただ、こう、言葉が、あの一、「ありがとう」っていう言葉を書いてくれてるっていうことで。態度自体は、そんなに。昔と比べると、ちょっとは変わったかもしれないんですけど、態度的には、そんなに変わったようには見えないんです。ただ、こう、言葉遣いは……。 (よくわからない)
<p>理論的メモ</p>	<p>認知症介護を語る：認知症のわかりにくさが難しさにつながる</p>